

**Recommandation n° 2010-584/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : M. C.
Département : 30

Fournisseur(s) : X
Distributeur : A
Energie : Electricité

L'examen de la saisine

Le 3 août 2009, M. C., déménageant pour un autre département, a fait une demande de résiliation du contrat de fourniture d'électricité qui le liait au fournisseur X. Entendant donner ce bien en location, M. C. a sollicité qu'il soit procédé à un relevé de son compteur.

Le même jour, le fournisseur X a transmis la demande de résiliation avec déplacement au distributeur A. La date a été fixée au 11 août 2009. M. C. n'étant plus sur la région à cette date, a laissé les coordonnées d'un voisin afin que soit déterminé un nouveau rendez-vous.

Le 11 août 2009, un agent du distributeur A s'est, malgré tout, présenté et constatant l'absence de M. C. a réalisé la prestation sur la base d'index calculés (index de résiliation HC : 28 986 kWh et HP : 44 054 kWh).

Le 19 août 2009, une facture de clôture de 150,76 euros TTC a été émise par le fournisseur X.

Le 29 août 2009, M. C. a reçu de l'agence immobilière, mandatée pour mettre en location son bien, un état des lieux d'entrée sur lequel un auto-relevé a laissé apparaître les index HP : 27 272 kWh et HC : 42 275 kWh.

Au regard des écarts importants constatés, M. C. a donc adressé le 16 octobre suivant un courrier de réclamation en recommandé avec accusé de réception au fournisseur X et a indiqué que, dans l'attente de la régularisation, il ne réglerait pas la facture du 19 août 2009. Des frais d'opposition à prélèvement lui ont été facturés par sa banque à hauteur de 17,03 euros TTC.

En l'absence de réponse, M. C. a saisi le médiateur national de l'énergie.

Le 10 mars 2010, M. C. a reçu un courrier de mise en demeure de payer d'une société de recouvrement mandaté par le fournisseur X.

En réponse à sa demande d'observations, le fournisseur X a indiqué au médiateur que : « *le contrat a été résilié, à la demande de Monsieur C. le 10 août 2009* ». « *Monsieur C. conteste l'index de résiliation transmis par le Gestionnaire du Réseau de Distribution, (GRD). Le compteur n'étant pas accessible, le GRD a agi selon les procédures en vigueur, c'est-à-dire que le contrat a été résilié à la date d'intervention demandée sur un index calculé. En notre qualité de fournisseur, nous ne pouvons nullement modifier les données de comptage transmises par le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD), responsable de la mission de service public de comptage. Nous avons transmis le constat d'état des lieux d'entrée de la nouvelle locataire, avec les index relevés à ce moment là, par F., au GRD afin qu'il procède à un redressement* ».

De son côté, le distributeur a indiqué que : « *Au moment des faits, Monsieur C. était titulaire d'un contrat de 9 kVA (45 A) avec différenciation temporelle et disposait d'une installation en monophasée. Les compteurs de Monsieur C. est électromécanique et non accessible. Les relevés cycliques contractuels sont prévus en mars et septembre de chaque année. Monsieur C. conteste les index calculés pris en compte lors de sa résiliation. Le 29 avril 2008, le fournisseur X transmet au distributeur une demande de mise en service sur installations existantes, avec déplacement. Le 2 mai 2008, le distributeur réalise cette prestation avec pour index HC 24 359 / HP 37 586. Le 3 août 2009, le fournisseur X transmet au distributeur une demande de résiliation à l'initiative de l'utilisateur, avec déplacement.*

Le 11 août 2009, Monsieur C. étant absent lors de l'intervention, le distributeur réalise la prestation sur la base d'index calculés (index de résiliation 28 986/ HP 44 054), conformément à la procédure de résiliation à l'initiative du client professionnel ou résidentiel ≤ 36 kVA qui prévoit ce type de cas : « En l'absence du client au moment de l'intervention programmée par le fournisseur, la résiliation est réalisée sur la base d'un index calculée par A. Un frais pour déplacement vain est facturé au fournisseur. Monsieur C. a fait le choix auprès de son fournisseur de résilier son contrat avec un déplacement. Du fait de son absence au rendez-vous, le distributeur n'a pas été en mesure de réaliser la prestation demandée et a procédé à une résiliation à l'initiative du client professionnel ou résidentiel < 36 . Suite à son absence au rendez-vous, Monsieur C. a transmis le 21 octobre 2009 une copie de l'état des lieux de sortie de son logement sur lequel figurent des index. A titre tout à fait exceptionnel, dans ce cas particulier, en égard à la situation de l'utilisateur, le distributeur prendra en compte les index figurant sur l'état des lieux de sortie de M. C. HC 27 272 / HP 42 275 et procédera au redressement suivant :

- Annulation des consommations prises en compte sur la période du 12 septembre 2008 (index HC 25 185 / HP 38 080) au 11 août 2009 (index calculés de résiliation HC 28 986 / HP 44 054), soit :
 - En HC : 3 801 (28 986 – 25 185)
 - En HP : 6 024 (44 054 – 38 030)
- Prise en compte des consommations sur la période du 12 septembre 2008 (index HC 25 185 / HP 38 030) au 11 août 2009 (index de l'état des lieux HC 27 272 / HP 42 275), soit
 - En HC : 2 087 (27 272 – 25 185)
 - En HP : 4 245 (42 275 – 38 080)

Ce qui revient à annuler 1 714 kWh en HC (2 087 – 3 801) et 1 779 kWh en HP (4 245 – 6024) ».

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation de l'index de résiliation calculé par le distributeur.

Le médiateur relève que, ni la procédure concertée de résiliation à l'initiative du client établie entre les acteurs concernés sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), ni la procédure interne du distributeur A, ne prévoient de correction de l'index de résiliation, même lorsque l'index de mise en service du successeur est bien inférieur.

Dans cette situation, une partie de l'énergie consommée peut donc être enregistrée et facturée deux fois : d'abord au précédent occupant, puis à son successeur.

Le médiateur constate en outre que la pratique visée ne présente aucun caractère de « symétrie » qui la rendrait neutre du point de vue du distributeur : en effet, l'index de mise en service est rejeté dès lors qu'il est supérieur de 400 kWh à l'index de résiliation du prédécesseur.

Le distributeur A s'assure ainsi que les écarts importants en sa défaveur ne pourront bénéficier aux consommateurs, alors qu'il fait en sorte que ces mêmes écarts en sa faveur soient doublement facturés.

Le médiateur estime que la correction d'un index de résiliation manifestement surestimé devrait être systématique et ce, en vertu de l'obligation générale d'exécution de bonne foi du contrat édictée à l'article 1134 du Code civil. En l'espèce, le distributeur avait connaissance d'un écart entre les index calculés et les index auto-relevés lors de l'entrée dans les lieux par le successeur de M. C., qui représentent en HC 1 714 kWh et en HP 1 779 kWh. De tels écarts auraient dû alerter le distributeur quant à la pertinence de l'index calculé de résiliation.

Compte tenu de l'importance des écarts, le médiateur estime que le distributeur n'est pas fondé à enregistrer deux fois les consommations qui résultent de la différence entre l'index de résiliation, surestimé, et l'index de mise en service, auto-relevé. Le médiateur considère par conséquent que dans le cas présent le distributeur aurait dû corriger spontanément l'index de résiliation sans attendre la réclamation du consommateur.

En ce qui concerne M. C., le médiateur considère que le redressement proposé par le distributeur A, qui retient les index auto-relevés d'état des lieux d'entrée de l'occupant suivant, est approprié.

Il en résulte que le fournisseur X doit rembourser à M. C. la somme de :

$$150,76 \text{ euros TTC} - [[(1\,779 \text{ kWh} \times 0,07388 \text{ € HT}) + (1\,714 \text{ kWh} \times 0,04342 \text{ € HT})] \times 19,6 \text{ \%}] = \\ 150,76 - 246,20 = - 95,44 \text{ euros TTC}$$

.../...

Par ailleurs, le médiateur s'étonne que, malgré les dispositions prises par M. C. auprès du fournisseur X pour qu'en son absence un voisin assure l'accès à son compteur, le distributeur A n'ait pas relevé l'index de fin de contrat et qu'il ait procédé à un calcul de l'index de résiliation.

Enfin, le médiateur constate que le fournisseur X n'a pas répondu au courrier de réclamation de M. C. et a fait appel à une société de recouvrement pour obtenir le paiement de la facture de résiliation. Le médiateur rappelle qu'un fournisseur ne devrait pas engager à l'encontre d'un consommateur une procédure de recouvrement tant qu'il n'a pas répondu au préalable, sur le fond et par écrit, aux courriers de réclamation de ce dernier¹.

C'est donc à raison que M. C. a fait opposition au prélèvement de cette créance indue. Il appartient en conséquence au fournisseur X de le dédommager des frais bancaires et des désagréments qu'il a dû supporter.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de mettre en œuvre la solution qu'il a proposée, à savoir le redressement des consommations de M. C. sur la base des index figurant sur son état des lieux de sortie.

Le médiateur national de l'énergie recommande en outre au distributeur A d'accorder à M. C. un dédommagement de 50 euros TTC pour l'absence de correction spontanée de l'anomalie.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger sa facturation et de rembourser à M. C. 95,44 euros TTC.

Le médiateur national de l'énergie recommande en outre au fournisseur X d'accorder à M. C. un dédommagement supplémentaire de 67,03 euros TTC, soit 50 euros pour l'absence de traitement de sa réclamation et 17,03 euros pour les frais qu'il a exposés dans cette affaire.

Le médiateur recommande que soit étudiée, dans le cadre des instances de concertation mise en place sous l'égide de la CRE, une évolution des procédures de résiliation afin de prendre en considération l'index de mise en service du successeur ou tout autre élément permettant de corriger l'index de résiliation qui n'aura pas pu faire l'objet d'un relevé, dès lors que l'écart est significatif en faveur du client résilié.

Eu égard au préjudice causé au consommateur par la double facturation à laquelle peut conduire la pratique contestée, le médiateur national de l'énergie recommande qu'à titre transitoire, le distributeur A modifie ses procédures internes sans attendre l'issue des travaux engagés dans le cadre des instances de concertation susvisées.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 17 novembre 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

¹ Recommandation n°2009-190.