

N° de saisine : S2009-5131 / LZ

Date de la saisine : 28 décembre 2009

Recommandation n° 2010-697
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur : Mademoiselle P.
Département : 91

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

L'examen de la saisine

En janvier 2009, Mlle P. a souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur X.

A la suite de la mise en location de son logement le 2 mai 2009, elle a demandé la résiliation de son contrat.

Le 30 mai 2009, elle a reçu une facture de 293,47 euros TTC incluant l'abonnement pour la période du 29 mai au 28 juillet 2009 et les consommations relevées pour la période du 28 mars au 22 mai 2009 (heures pleines (HP) 1 656 kWh / heures creuses (HC) 1 104 kWh). Le montant de cette facture a été prélevé sur son compte bancaire le 15 juin 2009.

Par la suite, elle a reçu une facture de résiliation procédant au remboursement de l'abonnement pour la période du 3 juin au 28 juillet 2009. Par courriers des 26 août et 14 septembre 2009, elle a contesté les index retenus dans la facture du 30 mai 2009 supérieurs à ceux de mise en service de son successeur (HP 40 kWh / HC 219 kWh). Elle a souligné que le volume de consommation facturé était anormalement élevé compte tenu de l'inoccupation du logement entre la mise en service et le 1^{er} mai 2009, et de la coupure du chauffage.

Dans ses observations transmises au médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a indiqué que :

« Mademoiselle P., a souscrit un contrat de fourniture en électricité X, pour son domicile [...]. La mise en service a été effective le 27 janvier 2009, suite à l'accord du Gestionnaire de Réseau de Distribution, A. Suite au déménagement de Mademoiselle P., le contrat a été résilié en date du 2 juin 2009. Mademoiselle P. a saisi vos services dans le cadre d'un litige pour lequel il n'a pas obtenu de réponse satisfaisante de la part de X. Mademoiselle P. conteste l'index de résiliation transmis par le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) en date du 2 juin 2009 : en HP 1656 kWh et en HC 1104 kWh, qui ne correspondent pas aux index de mise en service transmis par le GRD pour l'ouverture du compte du successeur, Monsieur P. : en HP 40 kWh et en HC 219 kWh. 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. Par conséquent, nous avons transmis une réclamation au GRD le 9 août 2010, afin qu'il effectue un redressement. Nous regrettons les désagréments rencontrés par Mademoiselle P. et sommes dans l'attente des suites données à cette affaire par le GRD. »

Dans ses observations, le distributeur A a indiqué que :

« Les installations de Madame P. ont été mises en service le 27 janvier 2009. Madame P. est titulaire d'un contrat 6 kVA (30 A), avec différenciation temporelle et dispose d'une installation en monophasé. Le compteur de Madame P. est électronique et accessible. Les relevés cycliques contractuels sont prévus en juin et décembre de chaque année. L'utilisatrice conteste les index de résiliation de son installation. Le 8 janvier 2009, le fournisseur X transmet au distributeur une demande de 1^{ère} mise en service suite à raccordement, avec déplacement. Le 27 janvier 2008, le distributeur réalise la prestation avec pour index de mise en service HC 00 000/HP 00 000. Le 14 mai 2009, le fournisseur X transmet au distributeur une demande de résiliation avec déplacement. Le 20 mai 2009, le distributeur n'est pas été en mesure de réaliser la prestation, des index de résiliation calculés sont donc générés le 22 mai 2009 à HC 01 104/HP 01 656. Le 20 mai 2009, le successeur de l'utilisatrice transmet au distributeur une demande de mise en service sur installation existante et avec déplacement. Le 2 juin 2009, le distributeur réalise la prestation et relève pour index de mise en service HC 00 219 / HP 00 040. Le 9 août 2010, le fournisseur X transmet au distributeur une réclamation concernant le décalage entre les index de résiliation de l'utilisatrice et

les index de mise en service de son successeur. Le 11 août 2010, afin de régulariser la situation, le distributeur propose, dans ce cas particulier où la demande du fournisseur était bien une résiliation avec déplacement à l'initiative de l'utilisateur résidentiel, de revenir sur l'index calculé de résiliation et de prendre en compte l'index de mise en service du successeur. Un redressement sur les bases suivantes est donc proposé :

- Période de redressement : du 27/01/2009 au 22/05/2009, soit 115 jours ;
- Annulation des consommations prises en compte pendant la période de redressement :
 - HC 01 104 - 00 000 = 1 104 kWh
 - HP 01 656 - 00 000 = 1 656 kWhSoit une annulation totale de 2 760 kWh
- Prise en compte des consommations réellement enregistrées pendant la période de redressement, soit :
 - HC 00 219 - 00 000 = 219 kWh
 - HP 00 0040 - 00 000 = 40 kWhSoit une prise de compte de 259 kWh.

Après analyse des éléments de ce dossier, le redressement proposé par le distributeur le 11 août 2010 est correct et régularise la situation de Madame Sophie P., en conséquence, le distributeur le mettra en œuvre. »

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation des index de résiliation retenus afin d'établir une facture de clôture.

Le distributeur A a retenu comme index de résiliation du contrat de Mlle P. des index calculés supérieurs à ceux de mise en service de son successeur. Le distributeur a reconnu son erreur et a proposé de réaliser un redressement sur la base des index de mise en service du successeur. Cette erreur justifie un dédommagement de la consommatrice pour les désagréments qui en ont résulté.

En outre, le distributeur a soutenu dans son argumentation avoir procédé à ce redressement dans la mesure où la prestation de résiliation a été demandée avec déplacement. Il n'est en effet pas prévu dans la procédure en vigueur « Procédure de résiliation à l'initiative du client » de correction de l'index de résiliation même lorsque l'index de mise en service du successeur est inférieur. En l'espèce, cette situation a abouti à facturer deux fois 2 501 kWh au consommateur. Ainsi que le médiateur l'a déjà indiqué dans des litiges analogues¹, il serait souhaitable que le distributeur fasse évoluer ses procédures internes et corrige spontanément l'index de résiliation sans attendre la réclamation du consommateur.

Par ailleurs, le fournisseur X a facturé l'abonnement jusqu'au 2 juin 2009 alors que le distributeur lui a transmis les index de mise hors service le 22 mai 2009. Le médiateur considère qu'un fournisseur n'est pas fondé à facturer un abonnement postérieurement à la date de la mise hors service par le distributeur. Le médiateur estime que l'abonnement pour la période du 23 mai au 2 juin 2009 doit donc être remboursé.

Enfin, le fournisseur n'a pas répondu aux courriers de la consommatrice et n'a transmis sa réclamation au distributeur que le 10 août 2010, soit un an après son premier courrier.

Le traitement de la réclamation de Mlle P. par le fournisseur X n'est donc pas satisfaisant et justifie un dédommagement.

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 Mlle P. sur la base des index de mise en service de son successeur et de lui accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour l'absence de correction de l'anomalie.

.../...

¹ Recommandation n°2010-584

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger la facturation de Mlle P. en conséquence, de lui rembourser l'abonnement pour la période du 23 mai au 2 juin 2009 et de lui accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour avoir tardé à signaler l'anomalie au distributeur et pour le traitement insatisfaisant de la réclamation.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateurs 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 22 décembre 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE