

Recommandation n° 2011-0012/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur : Madame Anne V.
Département : 83

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

L'examen de la saisine

A l'occasion de son déménagement, Mme V. a demandé la résiliation de son contrat d'électricité, option Heures Pleines/ Heures creuses (HP/HC), auprès du fournisseur X.

La consommatrice a contesté les index de résiliation retenus dans la facture émise le 12 septembre 2009 pour un montant de 18,21 euros TTC. Selon elle, ces index de résiliation (HP : 5 969 kWh / HC : 4 776 kWh) ne correspondent pas aux index qu'elle a relevés afin de dresser le constat d'état des lieux de sortie de son logement (HP : 5 565 kWh / HC : 4 650 kWh).

Mme V. a par ailleurs contesté le fait que X lui a facturé l'abonnement et des consommations pour la période du 1^{er} au 4 août 2009, alors qu'elle avait quitté les lieux le 31 juillet 2009 comme le prouve son constat d'état des lieux de sortie.

La consommatrice a ainsi calculé que la somme de 48,80 euros TTC avait été indûment perçue par le fournisseur X et elle en a réclamé le remboursement.

Mme V. a joint par téléphone le service client du fournisseur X afin de contester la facture de résiliation.

Par courrier du 1^{er} octobre 2009, le fournisseur X lui a répondu que « [...] *les dispositions générales relatives à l'accès au réseau de distribution, faisant partie intégrant des conditions générales que vous avez acceptées, prévoient que le Gestionnaire du Réseau de Distribution (A-acteur commun à tous les fournisseurs et indépendant) est garant des données de consommation, qu'il transmet par la suite à X. Ainsi, A est responsable de vos index de résiliation, utilisées par X pour émettre votre facture de résiliation* ».

Le fournisseur a ensuite rappelé à la consommatrice la procédure prévue pour les cas de changement de fournisseur et lui a demandé de lui faire parvenir « *tous les éléments nécessaires à la détection de cette erreur [d'A] (document état des lieux sortant...) permettant ainsi à X de transmettre votre réclamation à A* ».

Dans la mesure où la réponse du fournisseur X ne l'a pas satisfaite, Mme V. a ensuite adressé cinq courriers de réclamation, dont deux lettres recommandées en date des 23 décembre 2009 et 26 février 2010. Le fournisseur n'a répondu à aucun de ces courriers.

Dans ses observations transmises au médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a fourni les informations suivantes :

« *Par courrier du 13 juillet 2009, Madame V. a sollicité la résiliation de son contrat de fourniture d'électricité avec X en raison d'un déménagement programmé au 31 juillet 2009.*

Aussi le contrat de fourniture d'électricité de Madame V. a été résilié au 4 août 2009 sur la base d'index estimés, fournis par A, à savoir :

- Heures Pleines : 5 969 kWh,
- Heures Creuses : 4 776 kWh.

Madame V. conteste le fait que les index retenus par X dans sa facture de résiliation ne soient pas conformes aux index figurant sur l'état des lieux de sortie, communiqué à X le 12 octobre 2009.

A la suite de la contestation de Madame V., X a transmis à A une réclamation relative aux index de résiliation de cette dernière, accompagnée de l'état des lieux de sortie de la cliente. La réclamation a été déclarée non recevable par A.

En tout état de cause, X ne saurait prendre en compte les index tels que communiqués par Mme V. dans la mesure où Madame V. a sollicité une résiliation sans déplacement et a fourni à X son état des lieux 3 mois après la résiliation effective de son contrat ».

Le médiateur national de l'énergie a également sollicité les observations du distributeur A lequel a indiqué que « au moment des faits, Madame Anne V. était titulaire d'un contrat 6 kVA (30 A), avec différenciation temporelle et disposait d'une installation en monophasé.

Le compteur électronique de Madame Anne V. est accessible. Les relevés cycliques contractuels sont prévus en juin et décembre de chaque année.

L'utilisatrice conteste les index pris en compte pour la résiliation de ses installations.

Le 26 juin 2009, le fournisseur X transmet au distributeur une demande de changement de fournisseur sur la base d'index calculés sans transmission d'index autorelevé de fiabilisation.

Le 1er août 2009, le distributeur réalise la prestation avec pour index calculés de changement de fournisseur HC 2 762 / HP 2 100.

Le 5 août 2009, le fournisseur X transmet au distributeur une demande de résiliation à l'initiative de l'utilisatrice sans déplacement et sans transmission d'index autorelevé de fiabilisation. Le même jour le distributeur réalise la prestation avec pour index calculés de résiliation HC 4 776 / HP 5 969.

Le 26 novembre 2009, le fournisseur X transmet au distributeur une demande diverse pour modifier les index de résiliation retenus et les remplacer par ceux figurant dans l'état des lieux de sortie de l'utilisatrice, dont il joint une copie (HC 4 650 / HP 5 565).

En réponse, le distributeur rappelle que la résiliation s'est faite sans demande de déplacement et sans transmission d'index autorelevé ; en conséquence l'index calculé de résiliation est un index contractuel entre le fournisseur et le GRD. Le distributeur maintient les index calculés de résiliation du 5 août 2009.

D'une part, après analyse des éléments de ce dossier, le distributeur rappelle que dans le cas d'une résiliation à l'initiative d'un client résidentiel < à 36 kVA, le fournisseur avait la possibilité de proposer à son client, à l'occasion de sa demande, d'opter pour un déplacement ou pour une transmission d'index autorelevés.

Dans ce cas précis, sans indication particulière du fournisseur, les index retenus pour la résiliation ont été les index calculés. Ces index sont contractuels et sont confirmés par le distributeur. Le distributeur a correctement réalisé les gestes métiers demandés par le fournisseur.

D'autre part, l'écart entre les index calculés au 5 août 2009 et les index figurant dans l'état des lieux de sortie du 31 juillet 2009 est faible (< à 10%) ».

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation de l'index de résiliation retenu par le fournisseur X, jugé anormalement élevé par le consommateur.

Le médiateur constate que ni le fournisseur ni le distributeur n'ont contesté la différence entre les index calculés (HP : 5 969 kWh / HC : 4 776 kWh), ayant servi de base à la facture litigieuse, et les index figurant dans l'état des lieux de sortie de Mme V. (HP : 5 565 kWh / HC : 4 650 kWh). Cette différence représente un écart de 404 kWh en HP et 126 kWh en HC. Mme V. a donc été facturée pour 91,70 euros HT de consommations alors que sa consommation réelle, basée sur des index de l'état des lieux de sortie, aurait dû être facturée pour 57,75 euros HT, soit un écart de 33,95 euros HT (42,40 euros TTC).

Le médiateur note que le distributeur A a refusé de corriger ces index manifestement erronés au motif que leur mode de calcul est conforme à la procédure issue des travaux de concertation sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie en vigueur pour les cas de résiliation à l'initiative du client.

Le médiateur considère que le distributeur devrait spontanément corriger l'index de résiliation lorsque la consommatrice lui fournit la preuve qu'il était erroné. Dans le cas présent, le médiateur invite donc le distributeur A à corriger les index de résiliation sur la base des index figurant dans l'état des lieux de sortie, à savoir 5 565 kWh en HP et 4 650 kWh en HC.

Par ailleurs, pour motiver son refus de correction de l'index erroné, le fournisseur X a indiqué que la consommatrice aurait sollicité une prestation de résiliation sans déplacement et a fourni son état des lieux de sortie trois mois après la résiliation effective.

Cette position du fournisseur n'est pas en cohérence avec les éléments dont dispose le médiateur :

- D'une part, dans un courrier adressé à la consommatrice le 5 août 2009 (jour de la résiliation effectué par le distributeur), le fournisseur X lui a indiqué que « [le distributeur] A effectuera une estimation sur la base de l'auto-relève que vous [Mme V.] nous avez transmise » ;
- D'autre part, le fournisseur X a reproché à la consommatrice de ne lui avoir adressé son état des lieux que le 12 octobre 2009, soit trois mois après la résiliation effective, alors que cet état des lieux n'a été demandé qu'en octobre par le fournisseur.

Ces éléments contradictoires démontrent que le fournisseur X n'a pas fourni à Mme V. des consignes claires qui lui auraient permis de résilier son contrat dans de bonnes conditions. Ce manquement du fournisseur à son devoir de conseil justifie un dédommagement.

S'agissant de la date de prise en compte de la résiliation, le médiateur note qu'un constat d'état des lieux de sortie a été dressé le 31 juillet 2009.

De plus, le fournisseur X avait adressé à Mme V. un courrier, en date du 24 juillet 2009, dans lequel il accusait réception de la demande de changement d'adresse de la consommatrice.

Enfin, l'article 6.4 des conditions générales de vente (CGV) du fournisseur X stipule que « [...] le Client informe X par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins dix jours calendaires avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à X de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation ». En adressant un courrier de demande de résiliation le 13 juillet 2009, Mme V. a parfaitement respecté les CGV de son fournisseur puisque la lettre de résiliation a été envoyée dix-huit jours avant la date souhaitée (31 juillet 2009).

En conséquence, le médiateur considère que la date du 31 juillet 2009 doit être considérée comme la date de résiliation effective, de sorte que le fournisseur X devrait annuler la facturation de l'abonnement et des consommations pour la période du 1^{er} au 4 août 2009.

Enfin, le médiateur estime que le traitement de la réclamation de la consommatrice par le fournisseur X n'a pas été satisfaisant puisqu'il n'a pas répondu à ses cinq courriers de réclamation, dont deux lettres recommandées. En conséquence, un dédommagement devrait être accordé à Mme V. pour le traitement insatisfaisant de sa réclamation.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de corriger les index de résiliation de Mme V. sur la base des index figurant dans l'état des lieux de sortie produit par Mme V..

Le médiateur national de l'énergie lui recommande également d'accorder à la consommatrice un dédommagement de 25 euros TTC pour les désagréments subis du fait de son refus de corriger spontanément un index qu'il a reconnu erroné.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de rectifier sa facture de résiliation sur la base des corrections faites par le distributeur A, d'annuler la facturation de l'abonnement et des consommations pour la période du 1^{er} au 4 août 2009 et d'accorder à la consommatrice un dédommagement de 25 euros TTC pour les désagréments subis du fait du manque d'information lors de la résiliation et le mauvais traitement de la réclamation.

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 février 2011

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE