

Dossier suivi par : XXXX
N° de saisine : D2014-00345

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Je fais suite à votre saisine relative à un litige avec le fournisseur Y et le distributeur A.

Vous contestez la facture annuelle d'électricité du 28 janvier 2014, d'un montant de 2 456,98 euros TTC, déduction faite des prélèvements effectués (292,93 euros TTC). Elle régularise votre consommation réelle depuis janvier 2012.

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur Y de réexaminer votre réclamation, dans le cadre du processus dit « *de deuxième chance* », que j'ai mis en place. Sa réponse du 23 juin 2014 n'ayant pas permis de résoudre le litige, vous m'avez confirmé votre saisine. J'ai alors analysé les observations du fournisseur Y et du distributeur A, que je vous ai transmises via SOLLEN (jointes en annexe).

A titre liminaire, vous habitez dans votre maison depuis janvier 2012. Entre 2007 et 2012, quasiment aucune consommation n'a été enregistrée car le logement était inoccupé. Votre compteur est situé sur la rue et il est donc accessible pour le distributeur A, qui l'a bien relevé tous les six mois.

De son côté, le fournisseur Y a reconnu ne pas avoir tenu compte des index relevés, notamment celui du 17 janvier 2013 (35 857 kWh). Il a alors édité la facture annuelle du 3 février 2013 de -72,14 euros TTC, qu'il a sous-estimée sur la base d'un index à 27 439 kWh. Aussi, comme indiqué dans son courrier du 23 juin 2014, 8 418 kWh consommés entre janvier 2012 et janvier 2013 ont été régularisés par la facture annuelle d'électricité du 28 janvier 2014.

J'ai déjà eu l'occasion de recommander aux fournisseurs d'énergie¹ qu'il convenait, en cas de transmission postérieure à l'édition d'une facture annuelle d'index relevés par le distributeur, d'émettre une facture rectificative, ce qui n'a pas été le cas. En effet, le fournisseur Y indique avoir estimé un index le 16 janvier 2013 (27 439 kWh) alors que le distributeur A a relevé un index de 35 857 kWh le 17 janvier 2013, soit un jour après.

Il convient de souligner que le fournisseur Y a l'obligation de facturer ses clients une fois par an sur la base de leur consommation réelle (article L.121-91 du Code de la consommation), et qu'il a manifestement failli à cette obligation pour des raisons qui lui sont totalement imputables, et indépendantes des relevés de votre compteur, qui ont été effectués convenablement par le distributeur A.

Par conséquent, 8 418 kWh consommés entre janvier 2012 et janvier 2013, auraient dû être mis à votre charge sur la facture annuelle du 3 février 2013. Ces consommations non facturées, qui représentent la somme de 1 040 euros TTC environ, ont été régularisées par le fournisseur Y sur la facture annuelle suivante du 28 janvier 2014, soit un an plus tard.

Par ailleurs, je constate que les mensualités calculées en mars 2012 à 35 euros TTC, sur la base d'une consommation annuelle de référence de 1 800 kWh étaient erronées. Vous m'avez confirmé avoir contacté le fournisseur Y pour l'informer qu'à compter de janvier 2012, la maison serait habitée. Il semblerait que ces informations n'aient pas été prises en considération par celui-ci.

En outre, à la suite du relevé du 16 juillet 2012, qui révélait que le montant de vos mensualités (35 euros TTC) était manifestement sous-estimé, le fournisseur Y aurait dû vous

¹ Voir par exemple la recommandation n°2013-1674, disponible sur le site www.energie-mediateur.fr

alerter et vous proposer de le revoir à la hausse, compte tenu de la modification de vos usages.

Je rappelle au fournisseur Y que conformément à l'article 8-2 de ses conditions générales de vente « *l'échéancier pourra être révisé en cours de période si un écart notable apparaît entre la consommation réelle et la consommation estimée, suite à un relevé du distributeur A. Un nouvel échéancier sera alors adressé au client* ». Force est de constater qu'il n'a pas respecté ses propres conditions générales de vente.

Cette anomalie s'est également reproduite lors du relevé effectué le 17 janvier 2013, ce qui a généré une facture annuelle erronée ainsi que des mensualités revues à la baisse. De la même manière, il n'a pas intégré le relevé du 17 juillet 2013.

Les anomalies précitées, dont le fournisseur Y est responsable, vous ont causé des désagréments importants, puisqu'elles vous ont fait perdre l'intérêt de la mensualisation de vos paiements, qui vise un lissage afin d'éviter d'avoir à régler une facture annuelle d'un montant trop élevé. De plus, vous n'avez pas pu prendre conscience de l'importance de votre consommation d'électricité avant la réception de la facture de janvier 2014. Au contraire, la réception de la facture annuelle de février 2013, d'un faible montant, vous a probablement incité à consommer davantage.

Enfin, en ce qui concerne le traitement de votre réclamation et compte tenu du montant élevé de la facture du 28 janvier 2014, je considère que le fournisseur Y aurait dû vous apporter des explications circonstanciées et vous proposer spontanément un échelonnement de paiement en 12 mensualités, à minima. Or, je constate que le fournisseur Y a refusé, dans un premier temps, de vous accorder un échéancier de paiement. Il vous a adressé une menace de suspension de fourniture le 30 avril 2014, ce qui n'est pas acceptable compte tenu des erreurs répétées qui lui sont imputables. Ce n'est que dans un second temps qu'il vous a accordé un échelonnement en douze mensualités le 28 mai 2014, à la suite du refus d'aides des organismes sociaux.

Compte tenu des désagréments que vous avez subis et notamment du rattrapage important de consommation, je considère que le dédommagement proposé par le fournisseur Y dans ses observations (275 euros) est insuffisant pour compenser les désagréments que vous avez subis (mensualités sous estimées, absence de prise en compte des relevés du distributeur A pendant deux ans).

J'estime alors qu'il serait équitable que le dédommagement accordé par votre fournisseur soit équivalent au montant de la consommation facturée en janvier 2014 et qui aurait dû l'être en février 2013, soit environ 1 040 euros TTC.

Aussi, je recommande au fournisseur Y :

- de vous accorder un dédommagement de 1 040 euros TTC pour les désagréments subis par la sous-estimation de votre consommation d'électricité pendant deux ans, alors qu'il disposait des index relevés par le distributeur A ;
- de mettre en œuvre sa proposition d'échelonnement de paiement en 24 mensualités.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur Y refuse de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur votre litige (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y m'informera dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert