

XXXXXXXX

Paris, le 6 novembre 2014

Dossier suivi par : XXXXXX

N° de saisine : S2014-2476

N° de recommandation : 2014-1497

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine relative à un litige avec le fournisseur A et le distributeur Y.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier et vous prie de m'en excuser. Je peux vous assurer que mes services mettent tout en œuvre pour traiter dans les meilleurs délais les nombreuses saisines qui me sont adressées.

Ce litige concerne la facturation de vos consommations d'électricité.

Vous contestez le bien-fondé de la facture annuelle du 14 mai 2014, de 2 472,56 euros TTC, qui met à votre charge 9 238 kWh en heures creuses (HC) et 12 691 kWh en heures pleines (HP) pour la période du 8 novembre 2012 au 7 mai 2014.

Vous considérez ce montant anormalement élevé compte tenu de vos usages (appartement de 63 m² occupé par une personne, bien isolé et équipé de 5 convecteurs électriques, de plaques électriques et d'un ballon d'eau chaude).

De plus, vous contestez la modification de la plage horaire HP/HC sans information préalable.

Vous demandez une rectification de votre facturation ainsi qu'un dédommagement.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur A et le distributeur Y m'ont adressées (joint en annexe).

- **Sur le niveau des consommations**

D'après l'historique de consommation transmis par le distributeur Y (joint en annexe 2) et les index auto-relevés que vous m'avez transmis, vos consommations ont atteint :

Page 1 sur 4

Les informations nécessaires au traitement des saisines reçues par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant. Vous avez également la possibilité, en cas de motifs légitimes, de vous opposer au traitement de ces données. Vous pouvez exercer l'un de ces droits en écrivant à :

- 33,2 kWh par jour du 14 septembre 2012 au 6 novembre 2013 :
 - 51,9 kWh par jour du 14 septembre 2012 au 7 mai 2013,
 - 9,2 kWh par jour du 7 mai au 6 novembre 2013,
- 27,4 kWh par jour du 6 novembre 2013 au 27 octobre 2014 :
 - 44,2 kWh par jour du 6 novembre 2013 au 23 mai 2014,
 - 6,2 kWh par jour du 23 mai au 27 octobre 2014.

Je constate tout d'abord que votre compteur a régulièrement été relevé, tous les six mois, par le distributeur Y.

Le niveau de vos consommations a sensiblement diminué depuis le 14 septembre 2012 tout en restant cohérent avec les équipements électriques décrits précédemment. Il oscille d'ailleurs normalement entre les périodes hivernales et estivales, ce qui est cohérent avec votre mode de chauffage (électrique).

Votre consommation a toutefois diminué entre les hivers 2012/2013 et 2013/2014. Cette baisse peut s'expliquer par un hiver froid en 2012/2013 et un printemps 2013 répertorié comme le plus froid depuis 1987 par METEO FRANCE.

Le niveau de vos consommations a également diminué entre les 23 mai et 27 octobre 2014 (6,2 kWh par jour), compte tenu de celle enregistrée entre les 7 mai et 6 novembre 2013 (9,2 kWh par jour). Toutefois, ces deux périodes ne sont pas tout à fait identiques et la différence peut également s'expliquer par l'automne 2014 particulièrement doux.

Quoi qu'il en soit, je ne relève aucune anomalie dans l'historique de vos consommations.

- **Sur la facturation**

Par ailleurs, je constate que la facture litigieuse du 14 mai 2014 régularise en fait vos consommations depuis votre entrée dans les lieux, le 14 septembre 2012.

En effet, la facture précédente du 26 mai 2013 de 458,34 euros TTC prend en compte des index estimés le 7 mai 2013 (94 823 kWh en HC et 48 533 kWh en HP). Le fournisseur A affirme que votre compteur n'a pas été relevé à cette date par le distributeur Y. Pourtant, l'historique de consommation mentionne des index relevés le 7 mai 2013 (98348 kWh en HC et 53 752 kWh en HP), soit une différence de 3 525 kWh en HC et 5 219 kWh en HP facturés selon le prix en vigueur en 2014. Valorisé, cela correspond à une somme de 830 euros TTC environ.

Etant amené à traiter fréquemment des dossiers similaires au vôtre, j'émetts l'hypothèse que le distributeur a bien transmis les index relevés en mai 2013 à votre fournisseur, peut être tardivement, et que ce dernier n'en a pas tenu compte.

Quoi qu'il en soit, vous n'avez reçu une facture annuelle fondée sur votre consommation réelle qu'après un an et huit mois et le fournisseur A n'a entrepris aucune démarche auprès de vous et du distributeur pour fiabiliser sa facturation (demande de relevé spécial au distributeur Y, demande d'index auto-relevés).

L'absence de facturation sur la base de vos consommations réelles en mai 2013 ne vous a pas permis de prendre connaissance du niveau réel de vos consommations, d'autant plus que votre entrée dans les lieux était récente (septembre 2012).

Par ailleurs, à réception des index du 6 novembre 2013, le fournisseur A aurait dû émettre un avenant à votre échéancier de paiement dans le cadre de la mensualisation de vos règlements, afin de limiter l'importance de la régularisation et vous permettre de connaître au plus tôt le niveau réel de vos consommations.

De plus, entre les 8 novembre 2012 et 7 mai 2013, le fournisseur A a estimé une consommation journalière de 15,5 kWh par jour. Ce niveau de consommation est cohérent avec celui enregistrée annuellement (13,5 kWh) sur les points de livraison (PDL) ayant des caractéristiques

comparables (puissance de 6 kVA, option tarifaire HP/HC). Toutefois, il est anormalement faible compte tenu de vos usages. Le fournisseur A aurait donc dû se renseigner sur vos équipements lors de la souscription de votre contrat, conformément à son devoir de conseil, ce qui lui aurait permis d'estimer au mieux votre consommation durant cette période hivernale, compte tenu de votre mode de chauffage (électrique) et de la superficie de votre logement (63 m²).

Vous avez subi des désagréments financiers importants du fait de l'émission de la facture litigieuse puisque la somme a été prélevée sur votre compte bancaire malgré l'appel de votre assistance sociale auprès des services du fournisseur A qui précisent que l'ordre de prélèvement était déjà en cours à la date de cet appel. Cela a engendré un découvert bancaire sur votre compte, des pénalités (72 euros TTC) et une perturbation de votre trésorerie alors que vous êtes dans une situation financière précaire. Le fournisseur A vous a accordé un dédommagement de 102,10 euros. Au vu des anomalies qui lui sont imputables et des désagréments subis, je considère que le rattrapage ne devrait pas comprendre les consommations antérieures de plus d'une année avant la date de la facture litigieuse du 14 mai 2014.

Dans la mesure où cette facture porte sur 7 997 kWh en HC et 11 106 kWh en HP (déduction faite des consommations estimées sur la période) et où votre consommation annuelle s'élève à 4 472 kWh en HC et 5 887 kWh en HP, j'estime que le fournisseur A devrait prendre à sa charge :

- 3 525 kWh en HC (7 997 - 4 472) ;
- 5 219 kWh en HP (11 106 - 5887).

Valorisé, ce niveau de consommation représente environ 1 000 euros TTC.

Le fournisseur A propose par ailleurs la mise en place d'un échéancier de paiement en vingt-quatre mensualités pour le solde restant dû.

- **Sur l'erreur de programmation des plages horaires HP/HC**

Lors d'une intervention du 23 mai 2014, le technicien du distributeur Y a constaté que la programmation des plages horaires HP/HC sur votre compteur ne correspondait pas à celle prévue dans votre contrat. La mise à jour des informations a été faite le 26 mai 2014.

A la suite de la saisine de mes services, le distributeur Y a proposé de mettre en œuvre la rectification des consommations suivante :

- période de rectification : du 14 septembre 2012 au 23 mai 2014,
- consommation enregistrée en HP sur la période rectifiée : 12 957 kWh,
- une plage horaire de 3h30 en HC n'ayant pas été portée à votre connaissance, cela représente 14,6% de la consommation totale,
- annulation de 14,6% de la consommation HP enregistrée, soit 1 892 kWh,
- facturation de 1 892 kWh en HC.

La période concernée par la rectification est correcte puisqu'elle débute à la date de votre mise en service. La méthode de calcul est également cohérente et je considère que cette proposition est satisfaisante.

De plus, le distributeur Y propose de vous accorder un dédommagement de 30 euros TTC pour les désagréments subis dans ce dossier, ce qui est satisfaisant.

Je recommande donc :

- au distributeur Y :
 - de mettre en œuvre la rectification proposée avec l'annulation de 1 892 kWh en HP refacturés en HC (soit environ 80 euros TTC en votre faveur),
 - de vous accorder un dédommagement de 30 euros TTC, comme il s'y est engagé,

- au fournisseur A :
 - de vous accorder un dédommagement complémentaire de 1 000 euros TTC pour les désagréments subis dans ce dossier,
 - de mettre en place un échancier de paiement en vingt-quatre mensualités, comme il s'y est engagé,
 - de répercuter dans votre facturation la rectification proposée par le distributeur Y.

Je vous recommande de régler le solde restant dû, conformément à l'échancier de paiement qui sera convenu avec le fournisseur A.

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 A 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 A 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert

Copie : A
Y