

Monsieur G

Paris, le 6 novembre 2014

XXXX

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Je fais suite à la saisine relative à un litige avec le fournisseur A et le distributeur Y concernant votre contrat de fourniture d'électricité.

Vous contestez le montant anormalement élevé de la facture de résiliation d'électricité du 6 mai 2014, d'un montant de 2 328,20 euros TTC, déduction faite des mensualités prélevées de 470 euros TTC.

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur A de réexaminer votre réclamation, dans le cadre du processus dit de « *deuxième chance* », que j'ai mis en place. Sa réponse du 6 octobre 2014 n'ayant pas permis de résoudre le litige, vous m'avez confirmé votre saisine. J'ai alors analysé les observations du fournisseur A et du distributeur Y que je vous ai transmises via SOLLEN (jointes en annexe).

Les index relevés par le distributeur Y le 6 mai 2013 (HC : 68 575 kWh / HP : 14 228 kWh) n'ont pas été pris en compte par le fournisseur A.

Il a alors établi la facture annuelle du 26 mai 2013 de 148,28 euros TTC, sur la base d'index nettement sous-estimés à 65 226 kWh en heures creuses (HC) et 8 170 kWh en heures pleines (HP).

Or, 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 Y, d'émettre une facture rectificative, ce qui n'a pas été le cas.

Aussi, 3 349 kWh en HC et 6 058 kWh en HP consommés entre mai 2012 et mai 2013 ont été régularisés par la facture de résiliation d'électricité du 6 mai 2014 de 2 328,20 euros TTC.

En effet, sur la base de l'historique de vos consommations transmis par le distributeur Y vous constaterez que les consommations annuelles enregistrées entre mai 2012 et mai 2013 (4 708 kWh en HC et 8 436 kWh en HP), sont similaires à celles enregistrées entre mai 2013 et avril 2014 (4 743 kWh en HC et 7 255 kWh en HP), ce qui confirme la cohérence de votre niveau de consommation entre mai 2012 et avril 2014. Toutefois, j'ai constaté qu'entre la mise en service effectuée le 31 août 2011 et le relevé du 5 mai 2012, votre compteur n'a enregistré que 338 kWh en HC et 568 kWh en HP, alors que vous n'avez pas modifié vos usages. Aussi, compte tenu, semble-t-il de la vétusté du compteur électromécanique, l'hypothèse d'un blocage de compteur sur cette période pourrait être envisageable. En tout état de cause, à la suite du relevé de mai 2012, votre consommation est redevenue cohérente avec vos usages et les caractéristiques de votre ancienne maison.

Il convient de souligner que le fournisseur A 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

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

indépendantes des relevés de votre compteur. Comme indiqué, 3 349 kWh en HC et 6 058 kWh en HP consommés entre mai 2012 et mai 2013, auraient dû être mis à votre charge sur la facture annuelle du 23 mai 2013 de 320,52 euros TTC, si le fournisseur A avait tenu compte des index transmis par le distributeur Y. Ces consommations non facturées représentent la somme d'environ 1 130 euros TTC, régularisée en avril 2014, soit un an plus tard, ce qui n'est pas satisfaisant.

Par ailleurs, les mensualités calculées en mai 2013 ont donc été sous estimées, ce qui n'a fait qu'accroître le montant du rattrapage des consommations en avril 2014. Les anomalies précitées, dont le fournisseur A est responsable, vous ont alors causé des désagréments importants, puisqu'elles vous ont fait perdre l'intérêt de la mensualisation des paiements, qui vise un lissage afin d'éviter d'avoir à régler une facture annuelle d'un montant trop élevé.

Enfin, à la suite des index auto-relevés et transmis au distributeur Y le 12 novembre 2013 (HC : 70 428 kWh / HP : 16 891 kWh), qui révélaient à nouveau que le montant de vos mensualités était manifestement sous-estimé, le fournisseur A aurait dû vous alerter et vous proposer de les revoir à la hausse, ce qui n'a pas été le cas. Je rappelle au fournisseur A 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 d'Y. Un nouvel échéancier sera alors adressé au client* ». Force est de constater qu'il n'a pas respecté ses propres conditions générales de vente.

Compte tenu des désagréments subis (mensualités sous estimées, absence de prise en compte des relevés du distributeur Y pendant deux ans rattrapage important de la consommation, démarches effectuées), je considère que le dédommagement accordé par le fournisseur A de 250 euros TTC n'est pas suffisant. J'estime alors qu'il serait légitime que le dédommagement accordé par votre fournisseur A soit équivalent au montant de la consommation facturée en avril 2014 et qui aurait dû l'être en mai 2013, soit environ 1 130 euros TTC environ.

Par conséquent, je recommande au fournisseur A :

- de vous accorder un dédommagement de 880 euros TTC complémentaire à celui déjà accordé, pour compenser les désagréments subis ;
- de mettre en place un échelonnement des paiements en 18 mensualités.

Enfin, je vous recommande de régler votre dette.

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 le litige qui vous oppose (voir fiche ci-jointe).

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

N'hésitez pas à me solliciter via votre compte SOLLEN 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



Copie : A, Y