

Madame et Monsieur G.

Paris, le 30 janvier 2015

Dossier suivi par : XXXX  
N° de saisine : D2014-00843

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

Je fais suite à votre saisine relative à un litige avec le fournisseur A, concernant la facturation d'électricité de votre société, PG.

Vous contestez la facture du 30 septembre 2014, d'un montant de 13 730,70 euros TTC. Vous aimeriez avoir des explications sur cette facture, alors que le fournisseur A vous avait informés début 2014 que vous aviez été trop facturés les cinq années antérieures. Vous aviez d'ailleurs reçu une facture rectificative du 15 mai 2014 d'un montant de 7 057,15 euros TTC en votre faveur.

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. N'ayant pas reçu de réponse dans le délai imparti d'un mois, vous m'avez confirmé votre saisine. J'ai donc analysé votre dossier ainsi que les observations transmises par le fournisseur A et le distributeur Y (jointes en annexes).

Je vous informe que la facture litigieuse du 30 septembre 2014 régularise les consommations d'électricité de la société PG depuis juillet 2010.

Au regard des différents éléments portés à ma connaissance, je constate que cette régularisation tardive est due à une succession d'évènements qui n'ont pas permis de facturer votre société sur la base de sa consommation réelle durant la période régularisée :

- Tout d'abord, le distributeur Y n'a pas effectué de relevé de compteur lors des deux relevés cycliques programmés en janvier et juillet 2011, ce qui n'a pas permis de facturer votre société sur la base de sa consommation réelle en 2011 ;
- Ensuite, le distributeur Y a commis une erreur de relevé en janvier 2012 puisqu'il n'a relevé que 8 457 kWh depuis juillet 2010 (soit une moyenne de 15,7 kWh par jour), ce qui est trois à quatre fois inférieur à la consommation enregistrée les années précédentes (moyennes de 58,1 kWh par jour de février 2005 à janvier 2006, 61,6 kWh par jour de janvier 2006 à janvier 2007, puis 57,9 kWh par jour de janvier 2007 à janvier 2008). Cette erreur a eu pour conséquence de vous rembourser des consommations sur l'année 2011 alors que vous auriez dû en être facturés ;
- En outre, le distributeur Y a choisi délibérément d'écarter l'index relevé en janvier 2013 pour le remplacer par un index estimé car il le considérait incohérent. Le relevé de juillet 2013 n'ayant pas été effectué, vous n'avez pas été facturés sur la base de votre consommation réelle pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive. Et j'ai pu constater que l'estimation retenue par le distributeur Y aboutissait à ne facturer que 3 084 kWh de janvier 2012 à janvier 2013 au lieu de 20 000 kWh environ, d'après l'historique de consommation qu'il a transmis ;

- Enfin, si le distributeur Y a finalement retenu le bon index relevé en janvier 2014, le premier redressement de consommation qu'il a réalisé en février 2014 était erroné et la consommation n'a finalement été régularisée qu'avec le second redressement du 14 août 2014. En effet, contrairement à ce qu'il a indiqué dans ses observations initiales (voir annexe 1), le distributeur Y a bien annulé la consommation qu'il avait estimée de janvier 2009 à janvier 2014 (60 859 kWh, remboursés dans la facture du 15 mai 2014) mais il a oublié de prendre en compte les tours de compteur pour la refacturation de votre consommation réelle et n'a donc refacturé que 13 534 kWh pour la même période. Cette erreur du distributeur Y a donc conduit le fournisseur A à vous rembourser 47 325 kWh alors que vous auriez normalement dû être facturés des consommations supplémentaires, compte tenu des sous-estimations de 2011 à 2013. Le distributeur Y n'a finalement régularisé correctement votre consommation qu'à travers son redressement du 14 août 2014 par lequel il prend en compte enfin votre consommation réelle de janvier 2009 à janvier 2014. La facture litigieuse du 30 septembre 2014 applique donc le redressement du 14 août 2014, dont je vous confirme le bien-fondé.

Compte-tenu de ce qui précède, je considère que le distributeur Y a une part de responsabilité importante dans la survenance de ce litige :

- Tout d'abord, vous m'avez prouvé avec photographies à l'appui (voir annexe 5) que le compteur de votre société était accessible aux agents du distributeur Y puisqu'il est encastré dans le mur extérieur du côté de la rue. Le distributeur Y ne m'ayant apporté aucun élément justifiant l'absence de relevé en 2010 et 2011, je considère qu'il n'a pas satisfait à son obligation de relever les compteurs au moins une fois par an (article 28 du cahier des charges de concession pour la distribution publique d'électricité) ;
- Ensuite, il a commis une erreur de relevé en janvier 2012 qui a conduit à une sous-facturation des consommations de juillet 2010 à janvier 2012 ;
- De plus, il a délibérément écarté un index qu'il avait relevé en janvier 2013 pour le remplacer par un index fortement sous-estimé. En tant que responsable du service public des activités de comptage pour l'électricité (article L.322-8-7 du Code de l'énergie), il lui appartient de veiller à transmettre au fournisseur des données de comptage conformes aux consommations réelles du client, ou de mener des investigations complémentaires dans le cas où il constaterait une incohérence ;
- Enfin, la régularisation issue de l'index relevé en janvier 2014 a encore été retardée de six mois, en raison de l'erreur du distributeur Y dans son premier redressement effectué en février 2014.

Par conséquent, j'estime que sa proposition de dédommagement de 200 euros TTC est insuffisante. Je considère que le distributeur Y devrait annuler les consommations régularisées antérieures au relevé du 11 janvier 2013 (229 872 kWh), qu'il a délibérément choisi d'écarter sans mener d'investigations complémentaires. J'invite donc le distributeur Y à annuler les consommations régularisées entre l'index (1) 64 302 kWh (relevé en juillet 2010) et l'index 229 872 kWh (relevé en janvier 2013), soit 65 570 kWh.

En outre, je considère que le fournisseur A a aussi sa part de responsabilité dans la survenance de votre litige. Je rappelle en effet que l'article 2 des arrêtés du 2 juillet 2007 et du 18 avril 2012, relatifs aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, imposent aux fournisseurs d'énergie de facturer leurs clients en fonction de l'énergie effectivement consommée au moins une fois par an. Or, dans le cas présent, le fournisseur A ne vous a facturés que sur la base d'estimations depuis janvier 2012, ce qui constitue un manquement à son obligation légale précitée. J'estime qu'il aurait pu à minima vous solliciter afin que vous lui communiquiez des index auto-relevés durant la période litigieuse, ce qui aurait sûrement évité l'importante régularisation dont vous avez fait l'objet. Il aurait pu également solliciter un relevé spécial de la part du distributeur Y, afin qu'il puisse lui communiquer un index relevé. Je considère donc que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis.

Enfin, compte tenu du montant important de la facture, j'invite le fournisseur A à vous proposer un échelonnement de paiement sur une durée équivalente à la période régularisée, soit en 48 mensualités. Dans le cas où le distributeur Y accèderait à ma proposition d'annuler les consommations correspondant à deux ans et demi, le fournisseur A pourra limiter la durée de l'échelonnement à douze mensualités.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur Y d'annuler 65 570 kWh consommés entre janvier 2010 et janvier 2013, à titre de dédommagement pour les désagréments subis par ses erreurs entre 2010 et 2014.

Je recommande au fournisseur A :

- de corriger sa facturation d'après le flux rectificatif que le distributeur Y lui aura transmis ;
- de vous accorder un dédommagement de 300 euros TTC, pour les désagréments subis pour l'absence de facturation sur la base de votre consommation réelle au moins une fois par an ;
- de vous proposer un échelonnement de paiement en douze mensualités pour le règlement du nouveau solde restant dû, dans le cas où le distributeur Y suivrait ma recommandation.

Je vous recommande de régler le nouveau solde dont vous serez redevables, conformément à l'échelonnement de paiement que j'ai préconisé.

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 et/ou le distributeur Y refuse(nt) 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 et le distributeur Y m'informeront 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, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert



Copie : Fournisseur A, Distributeur Y