



Monsieur XXXX

Paris, le 3 mars 2016

Dossier suivi par : XXXX
N° de saisine : D2016-00176

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

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, concernant la facture du 27 octobre 2015 d'un montant de 2 213,62 euros TTC, déduction faite de vos prélèvements de 573,15 euros TTC, qui régularise vos consommations depuis le 20 avril 2013. Etonné de son montant, vous l'avez contestée auprès du fournisseur A. Celui-ci, par courrier du 24 décembre 2015, vous a indiqué que le distributeur Y n'avait pas pu relever votre compteur en 2013 et 2014, et vous a accordé un dédommagement de 60 euros TTC. Insatisfait, vous m'avez saisi.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur A et le distributeur Y m'ont transmises via SOLLEN (jointe en annexes).

En ce qui concerne la facture litigieuse :

La facture du 27 octobre 2015 d'un montant de 2 213,62 euros TTC, déduction faite de vos prélèvements de 573,15 euros TTC, régularise vos consommations depuis le 20 avril 2013 pour deux raisons :

- le distributeur Y n'a pas relevé votre compteur entre le 19 avril 2013 et le 23 octobre 2015 ;
- le fournisseur A n'a pas intégré à sa facturation l'index auto-relevé que vous aviez transmis le 21 octobre 2014.

Le 19 avril 2013, le distributeur Y a relevé un index à 63 194 kWh. Lors des relèves prévues les 6 novembre 2013 et 6 mai 2014, en votre absence, il a pris en compte des index estimés, respectivement à 63 553 kWh et 63 982 kWh.

Je rappelle que le distributeur Y, en qualité de gestionnaire des données de comptage, a l'obligation de relever les compteurs a minima une fois par an. Or, s'il indique ne pas avoir eu accès à votre compteur, je constate qu'il n'a pas tout mis en œuvre pour pouvoir le relever. En effet, il aurait dû, après deux absences, vous adresser un courrier recommandé avec avis de réception afin de vous enjoindre d'accepter un relevé spécial ou de transmettre un index auto-relevé.

J'ai noté que vous aviez été absent lors des relèves d'octobre 2014 et mai 2015, mais que vous aviez transmis au distributeur Y des index à 78 309 kWh le 21 octobre 2014, puis 84 462 kWh le 5 mai 2015.

Ainsi, le distributeur Y a donc contribué à la régularisation de vos consommations en ne relevant pas votre compteur durant un an et demi, et j'estime qu'il devrait vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC.

Le fournisseur A vous a adressé le 6 novembre 2013 une facture d'un montant de 28,42 euros TTC, déduction faite de vos prélèvements de 424,43 euros TTC, qui intègre l'index

63 194 kWh relevé le 19 avril 2013, et prend en compte un index estimé à 64 418 kWh au 18 octobre 2013, soit un index plus important que celui estimé par le distributeur Y.

Le fournisseur A aurait ensuite dû intégrer l'index 78 309 kWh à sa facture d'octobre 2014, ce qui aurait permis de régulariser vos consommations. Par ailleurs, compte tenu des estimations qu'il avait réalisées et facturées, cette régularisation aurait porté sur 14 mois de consommation, ce qui est la durée maximale qui aurait dû être mise à votre charge.

Le fournisseur A vous a cependant adressé le 6 novembre 2014 une facture d'un montant de 159,45 euros TTC en votre faveur, déduction faite de vos prélèvements de 519,53 euros TTC, établie à partir d'un index estimé à 66 844 kWh, soit une différence de 11 465 kWh (78 309 - 66 844) avec l'index auto-relevé transmis. Il vous a également adressé un échéancier de paiement avec des mensualités de 33,45 euros TTC, correspondant aux consommations estimées et très insuffisant pour couvrir votre consommation réelle.

J'ai toutefois noté que le 28 mai 2015, après votre transmission d'un index auto-relevé, il avait porté vos mensualités à 273 euros TTC afin de « *modérer la facture de régularisation attendue pour octobre 2015* », ce qui est positif mais très insuffisant, puisqu'il aurait dû émettre une facture de régularisation intégrant l'index transmis.

Le fournisseur A a donc attendu le relevé du 23 octobre 2015 pour émettre une facture à partir de vos consommations réelles, alors que vous lui aviez transmis un index auto-relevé en octobre 2014 puis en mai 2015. La régularisation de vos consommations opérée par la facture du 27 octobre 2015 a pu vous être très préjudiciable, puisqu'elle vous place dans une situation financière difficile. De plus, elle vous a empêché de prendre conscience du niveau de vos consommations, et de l'adapter.

Je rappelle que la réglementation (article L. 121-91 du code de la consommation) oblige le fournisseur A à facturer les consommations réelles au moins une fois par an, ce qu'il n'a pas fait dans votre cas.

J'ai constaté que l'absence d'édition d'intégration de l'index 78 309 kWh transmis le 21 octobre 2014 à la facture du 6 novembre 2014 a conduit à la facturation supplémentaire par la facture du 27 octobre 2015 de 11 465 kWh (78 309 - 66 844), soit 1 550 euros TTC, que le fournisseur A devrait prendre en charge.

Compte tenu du dédommagement de 60 euros TTC déjà accordé, il conviendrait qu'il vous accorde un dédommagement complémentaire de 1 490 euros TTC.

Il a par ailleurs proposé la mise en place d'un échéancier de paiement en vingt-quatre mensualités pour le règlement de votre solde, ce qui est satisfaisant.

En ce qui concerne le niveau de vos consommations :

Vous m'avez indiqué que votre logement avait une superficie de 25 m² et était chauffé à l'électricité à l'aide de deux convecteurs à accumulation, à une température d'environ 20°C la journée et 19°C la nuit. Vous avez précisé que vous disposiez d'un sèche-serviettes et d'un ballon d'eau chaude électrique d'une capacité de 100 litres.

L'historique de vos consommations fait apparaître la consommation suivante :

Période	Durée	Saison	Consommation	Consommation moyenne journalière
Du 26 septembre 2012 au 19 avril 2013	203 jours	hiver	1 241 kWh	6,1 kWh
Du 19 avril 2013 au 21 octobre 2014	542 jours	2 étés, 1 hiver	15 115 kWh	27,9 kWh
Du 21 octobre 2014 au 5 mai 2015	194 jours	hiver	6 153 kWh	31,7 kWh
Du 5 mai au 23 octobre 2015	168 jours	été	1 819 kWh	10,8 kWh
Du 23 octobre au 14 décembre 2015	51 jours	hiver	1 012 kWh	19,8 kWh

Aussi, je remarque une consommation faible au cours du premier hiver d'occupation du logement. Par la suite, votre consommation est assez stable. De plus, elle est saisonnalisée, ce qui est cohérent avec l'utilisation de convecteurs électriques. En effet, entre octobre 2014 et mai 2015, votre consommation moyenne journalière était de 31,7 kWh, alors qu'entre mai 2015 et octobre 2015, elle était de 10,8 kWh seulement.

Au cours de la dernière année, entre le 21 octobre 2014 et le 23 octobre 2015, votre compteur a enregistré une consommation de 7 972 kWh, soit une moyenne journalière de 21,7 kWh, ce qui est tout à fait cohérent avec vos usages et les caractéristiques de votre logement.

Vous m'avez indiqué avoir effectué une estimation de consommations sur le module disponible à l'adresse suivante : <http://calculettes.energie-info.fr/calculettes/estimation>, et que celui-ci a évalué votre consommation entre 3 380 et 6 720 kWh, soit entre 9 et 18 kWh par jour. Je note que votre consommation est légèrement supérieure que la moyenne haute estimée. Cependant, ce module n'a qu'une valeur indicative, et votre consommation peut être plus élevée selon votre utilisation des convecteurs électriques, votre occupation du logement, ou l'isolation.

Aussi, votre consommation est cohérente et je ne dispose donc d'aucun élément permettant de la remettre en cause.

En ce qui concerne l'option tarifaire souscrite :

Vous reprochez au fournisseur A de ne pas vous avoir informé de la possibilité de souscrire une option tarifaire heures creuses (HC) / heures pleines (HP), et évaluez le manque à gagner avec votre option base à 124 euros TTC.

J'ai noté qu'entre le 26 septembre 2012 et le 14 décembre 2015, votre compteur avait enregistré une consommation de 25 340 kWh (87 293 - 61 953). La répartition moyenne des consommations pour les consommateurs résidentiels disposant d'une puissance de 6 kVA est de 44,8% en HC et 55,2% en HP, ce qui correspondrait dans votre cas à 11 352 kWh en HC et 13 988 kWh en HP. Pour cette période, frais d'abonnement compris, vos consommations se chiffrent au tarif base à environ 3 752 euros TTC, et au tarif HC / HP à environ 3 585 euros TTC, soit un écart d'environ 167 euros TTC. Avec une telle répartition des consommations, un tarif HC / HP aurait donc pu être avantageux. Je vous indique toutefois que la répartition des consommations peut varier fortement d'un consommateur à un autre, en fonction de leurs usages. Rien n'indique d'ailleurs que vous pourriez optimiser cette option si vous en disposiez.

J'ajoute que le passage d'un tarif simple à un double tarif est facturé par le distributeur Y au tarif de 54,67 euros TTC¹, et que vous auriez donc dû vous acquitter de ces frais si vous aviez fait le choix d'une option HC / HP. Ainsi, le gain ne serait plus que de 112 euros TTC environ.

De plus, s'il relève bien de l'obligation de conseil du fournisseur A de proposer un tarif adapté aux usages du consommateur, il m'a indiqué qu'une étude tarifaire avait été réalisée afin de prendre connaissance de vos usages lors de la souscription du contrat. Je lui ai demandé des précisions quant aux éléments qu'il avait recueillis, mais il ne m'en a transmis aucun. Aussi, je ne dispose pas d'élément permettant d'apprécier le conseil qui vous a été donné lors de la souscription de votre contrat, ni permettant de démontrer que l'option HC / HP ne vous a pas été proposée. Quand bien même elle ne vous aurait pas été proposée, il ne pourrait être reproché au fournisseur A de vous avoir fait perdre une chance d'optimiser vos consommations, ce qui ne signifie pas que vous auriez pu obtenir un dédommagement équivalent à la perte subie.

Enfin, je note qu'à ce jour, et à ma connaissance, vous n'avez toujours pas demandé à bénéficier de l'option HC/HP.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A :

- de vous accorder un dédommagement de 1 490 euros TTC pour les désagréments liés à l'absence d'intégration des index auto-relevés d'octobre 2014 et mai 2015 ;
- de vous accorder, comme il l'a proposé, un échancier de paiement en vingt-quatre mensualités pour votre solde.

¹ Catalogue des prestations Y, version du 1^{er} août 2015.

Je recommande au distributeur Y de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC pour les désagréments liés à l'absence de relevé pendant 18 mois.

Enfin, je vous recommande de vous acquitter du reliquat de votre dette selon l'échéancier qui sera convenu avec le fournisseur A.

Cette recommandation de solution n'est pas contraignante ; vous êtes donc libre de l'accepter ou de la refuser.

Je vous remercie de bien vouloir me faire connaître votre position dans un délai de deux mois maximum par un message sur l'espace de médiation. Si cette solution est acceptée par vous, ainsi que par le fournisseur A et le distributeur Y, il sera considéré que votre litige est résolu.

Si en revanche, 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 gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont le résultat pourra être différent de la solution que je vous propose (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du code de l'énergie, le fournisseur A et le distributeur Y m'informeront dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Annexe 1 : Observations du fournisseur A Annexe 2 :
Observations du distributeur Y

PJ : fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ? »