

Madame D.
XXXX
XXXX

Paris, le 6 juin 2013

Dossier suivi par : XXXX
Tél. : XXXX
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-0871

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Ce litige concerne la facturation de votre consommation d'électricité.

Le 11 mai 2011, vous avez reçu un courrier de la part du distributeur A vous signalant que votre compteur dysfonctionnait, puisqu'il enregistrait l'ensemble de vos consommations en heures pleines (HP) au lieu de les répartir en heures creuses (HC) et en HP. Ce courrier vous précisait que la période à redresser s'étendait du 13 octobre 2010 (aux index 42 901 kWh en HC et 33 462 kWh en HP) au 4 mai 2011 (aux index 42 901 kWh en HC et 48 453 kWh en HP).

Le 19 mai 2011, le fournisseur Y vous a adressé la facture rectificative correspondante d'un montant négatif de 278,75 euros TTC. Cette facture annulait la somme de 704,74 euros TTC et mettait à votre charge 435,68 euros TTC, au titre de 6 540 kWh refacturés en HC.

Vous avez ensuite reçu votre facture annuelle le 24 octobre 2011, basée sur des index relevés le 21 octobre 2011 de 44 826 kWh en HC et 50 591 kWh en HP, d'un montant de 1 462,40 euros TTC, après déduction de 1 000 euros TTC (payés au titre de votre plan de mensualisation).

Vous l'avez contestée, au motif qu'elle ne prenait pas en compte le dysfonctionnement du relais HC/HP et que vos index n'avaient pas été rectifiés à la suite de la détection de ce problème. Vous estimiez également que le niveau des consommations facturé était trop élevé. Le fournisseur Y n'ayant pas répondu à votre réclamation, vous m'avez saisi.

J'ai alors transmis votre réponse au fournisseur Y dans le cadre de la procédure de « *deuxième chance* », que j'ai mise en place. Celui-ci vous a confirmé avoir intégré la rectification de vos consommations dans la facture du 19 mai 2011, vous précisant que le remboursement effectué était « *en anticipation de la facture de régularisation annuelle du 24 octobre 2011* ». Il vous a également confirmé l'exactitude des consommations facturées, indiquant que le niveau de vos consommations pouvait s'expliquer par « *les consommations supplémentaires à titre professionnel* » que vous lui aviez déclarées. Insatisfaite, vous m'avez confirmé votre saisine.

Page 1 sur 3

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

Le distributeur A m'a indiqué avoir constaté, le 4 mai 2011, que « *le relais de réception des ordres tarifaires était bloqué sur les heures pleines. Il a alors procédé à son remplacement et effectué le relevé suivant : 42 901 kWh en HC et 48 453 kWh en HP* ».

Je constate que votre compteur n'enregistrait vos consommations qu'en HP. Je vous précise qu'en pareil cas, le distributeur A doit effectuer un redressement des consommations enregistrées par votre compteur en estimant les consommations en HP à refacturer en HC, conformément aux dispositions définies dans sa « *méthode d'estimation de l'énergie consommée en cas de mauvais enregistrement des données de consommation suite à un dysfonctionnement du dispositif de comptage* »¹.

Le distributeur A m'a précisé avoir effectué un tel redressement. Selon les modalités précisées dans ses observations, il a ainsi estimé les consommations à annuler en HP et à refacturer en HC à 6 540 kWh pour la période du 13 octobre 2010 au 4 mai 2011. Je vous confirme qu'il est conforme avec la méthode précitée.

J'ai analysé les factures que vous m'avez transmises. J'observe que la facture rectificative du 19 mai 2011 ne portait pas sur les consommations jusqu'aux index relevés lors de l'intervention du distributeur A du 4 mai 2011, de 42 901 kWh en HC et 48 453 kWh en HP, mais qu'elle a seulement imputé 6 540 kWh des consommations enregistrées en HP en HC. Aussi, la facture du 24 octobre 2011, qui comportait les consommations jusqu'aux index auto-relevés le 21 octobre 2011, était bien due.

Je considère que le fournisseur Y aurait dû accompagner sa facture rectificative du 19 mai 2011 d'un courrier d'accompagnement, afin de vous expliquer que le redressement était effectué par anticipation de la facture annuelle du 24 octobre 2011, ce qu'il n'a fait que postérieurement à votre saisine (son courrier du 1^{er} juin 2011 n'explicitant pas ce point). En ne le faisant pas, il a contribué à complexifier la compréhension de votre facturation.

J'observe que votre consommation journalière moyenne d'électricité a été la suivante :

- du 13 octobre 2010 au 21 octobre 2011 : 51,1 kWh ;
- du 21 octobre 2011 au 2 octobre 2012 : 53,6 kWh ;
- du 2 octobre 2012 au 18 avril 2013 : 30,2 kWh.

Je constate une baisse du niveau de votre consommation depuis octobre 2012, qui peut s'expliquer en partie par l'installation d'un chauffe-eau solaire en septembre 2012 (en remplacement d'un chauffe-eau électrique).

Vous avez également précisé à l'un de mes collaborateurs que vous utilisiez des convecteurs électriques, en appoint de vos modes de chauffage principaux (gaz, puis bois depuis octobre 2012), ce qui peut expliquer le niveau élevé de votre consommation d'électricité. Aussi, je vous informe que je ne dispose pas d'éléments pour remettre en cause les consommations enregistrées par votre ancien compteur (remplacé en octobre 2012 à la suite de l'installation de votre chauffe-eau solaire), dont le bon fonctionnement ne semble pas devoir être remis en cause.

Par ailleurs, vous avez adressé une réclamation au fournisseur Y qui ne vous a pas répondu. J'estime que celui-ci devrait vous accorder un dédommagement pour compenser les désagréments subis du fait de son absence de réponse.

Enfin, au cours de votre conversation téléphonique avec l'un de mes collaborateurs, vous lui avez fait part des difficultés financières que vous rencontrez actuellement. Sachez que vous pouvez peut-être bénéficier d'une aide du Fonds de Solidarité pour le Logement pour vous acquitter du paiement de votre dette auprès du fournisseur Y. Il convient à cet effet de vous rapprocher du centre communal d'action sociale (CCAS) de votre mairie, de l'assistance sociale de votre secteur, ou de vous adresser directement au Conseil Général de votre département.

¹ Accessible sur le site du distributeur A

Pour vous aider dans vos démarches, je vous transmets ci-joint une fiche pratique destinée aux consommateurs rencontrant des difficultés de paiement, éditée par le service Energie-Info, que j'ai mis en place avec la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

J'estime également qu'il serait équitable que le fournisseur Y vous accorde un échéancier de paiement adapté à votre situation financière et étudie également la possibilité de vous refaire bénéficier de la mensualisation afin que vous puissiez bénéficier des avantages apportées par ce mode de paiement (lissage des règlements sur l'année).

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

- de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de votre réclamation avant votre saisine,
- de vous accorder, comme il l'a proposé dans ses observations, un échéancier de paiement adapté à votre situation financière,
- de veiller à expliciter dans les courriers d'accompagnement de ses factures de redressement les éléments permettant d'en comprendre l'impact sur la facturation ultérieure.

Je vous recommande enfin de vous acquitter de votre dette selon les modalités dont vous aurez convenu avec le fournisseur Y.

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

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y m'informerera 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

Denis Merville

Copie : Y, A