

Paris, le 29 janvier 2014

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2014-0081

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

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

Ce litige concerne la facture de résiliation du 4 juin 2013, d'un montant de 4 462,54 euros TTC, (avant déduction des mensualités de 687,76 euros TTC déjà prélevées) qui rembourse la consommation d'électricité estimée pour la période du 15 septembre 2011 au 12 septembre 2012, et met à votre charge 27 769 kWh en heures creuses (HC) et 22 618 kWh en heures pleines (HP) pour la période du 15 septembre 2011 au 22 mai 2013.

Vous avez jugé cette facturation anormalement élevée, et l'avez contestée auprès du fournisseur X. par courrier du 13 juin 2013. Vous lui avez rappelé avoir déjà effectué des règlements mensuels, et vous lui avez indiqué avoir fait opposition au prélèvement de celle-ci dans l'attente d'explications.

En réponse, le fournisseur X. vous a expliqué par courrier du 5 juillet 2013 que la facture contestée était basée sur vos auto-relevés, communiqués le 22 mai 2013 pour la résiliation de votre contrat (HC : 77 064kWh / HP : 64 047 kWh). Ces relevés ont permis de régulariser vos consommations depuis le 15 septembre 2011 et aucune anomalie n'a été constatée lors de la vérification visuelle de votre compteur effectuée le 8 avril 2013. Le même jour ont été relevés des index cohérents avec les vôtres (HC : 75 187 kWh / HP : 62 230 kWh).

Vous avez par la suite reçu des relances en paiement d'une société de recouvrement mandatée par le fournisseur X. les 19 juillet et 6 août 2013, et une mise en demeure le 5 septembre 2013. Vous m'avez alors saisi.

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur X. de réexaminer votre réclamation dans le cadre du processus dit « *de deuxième chance* », que j'ai mis en place.

Dans sa réponse du 21 octobre 2013, il a reconnu avoir sous-estimé les index retenus (HC : 49 295 kWh / HP : 41 429 kWh) en septembre 2011, lors de mise en place du tarif de première nécessité (TPN), ceux-ci étant inférieurs aux derniers relevés effectués par le distributeur A. le 17 mars 2011 (HC : 53 303 kWh / HP : 43 185 kWh).

Page 1 sur 4

Cette anomalie a conduit à mettre votre charge une consommation estimée bien inférieure à la réalité dans la facture du 15 septembre 2011, d'un montant de 1 060,72 euros TTC. Il a ajouté que le relevé effectué par le distributeur A. en septembre 2012 étant erroné selon lui, il l'avait écarté au profit d'une nouvelle estimation d'index, également sous-évaluée.

Il vous a donc expliqué que les 50 387 kWh intégrés à la facture litigieuse ne couvraient pas la période du 15 septembre 2011 au 22 mai 2013, mais régularisaient en réalité vos consommations sous-estimées depuis la mise en service, le 7 septembre 2010, jusqu'à la résiliation, le 22 mai 2013. Il vous a proposé un dédommagement de 120 euros TTC et la mise en place d'un échelonnement de paiement de votre dette. Insatisfaite par la réponse de votre fournisseur, vous m'avez confirmé votre saisine.

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

Je note tout d'abord que lors d'une conversation téléphonique avec l'une de mes collaboratrices le 17 décembre 2013, vous avez confirmé que les index retenus pour la mise en service de votre contrat le 7 septembre 2010 (HC : 45 269 kWh / HP : 36 061 kWh) et sa résiliation le 22 mai 2013 (HC : 77 064 kWh / HP : 64 047 kWh) correspondaient bien à des auto-relevés effectués par vos soins et communiqués à votre fournisseur.

Par ailleurs, je constate que le fournisseur X. fait débiter votre contrat au TPN en septembre 2011 sur la base d'index estimés et qu'il n'a pas tenu compte du relevé semestriel effectué par le distributeur A. à la même période. Or, le fournisseur X., qui avait connaissance de la programmation d'un relevé en septembre, aurait pu attendre que celui-ci soit effectué pour mettre en place le TPN, ce qui aurait permis une application conforme à votre consommation réelle. De plus, les index qu'il a estimés étaient aberrants, puisque inférieurs (HC : 49 295 kWh / HP : 41 429 kWh) à ceux relevés six mois plus tôt, le 17 mars 2011 (HC : 53 303 kWh / HP : 43 185 kWh).

Votre facture annuelle du 15 septembre 2011, d'un montant de 1 060,72 euros TTC (avant déduction de vos mensualités de 850 euros TTC) mettait donc à votre charge une consommation sous-estimée. Cette anomalie a également conduit à la mise en place d'un nouvel échancier de mensualisation pour 2011/2012 inadapté, puisqu'établi à partir d'une consommation sous-estimée.

Le fournisseur X. a également indiqué avoir écarté le relevé transmis par le distributeur A. en septembre 2012, celui-ci lui paraissant erroné, au profit d'une estimation. La facture du 1^{er} octobre 2012 ne reflétait donc pas non plus votre consommation réelle.

Par conséquent, vos auto-relevés transmis lors de la résiliation de votre contrat en mai 2013 ont bien permis de régulariser votre consommation réelle depuis la mise en service le 7 septembre 2010, et ont révélé que les estimations du fournisseur X. avaient été sous-évaluées. Ceci explique donc l'importance de votre facture de résiliation du 4 juin 2013 d'un montant de 4 462,54 euros TTC (avant déduction de vos mensualités).

Ces anomalies écartées, il ressort que vous avez consommé au cours de votre contrat 31 795 kWh en HC et 27 986 kWh, soit 61,3 kWh par jour (53% en HC / 47% en HP), répartis comme suit :

- HC : 8 034 kWh / HP : 7 124 kWh du 7 septembre 2010 (mise en service) au 17 mars 2011 **soit 79,8 kWh par jour (53%/47%)** ;
- HC : 10 392 kWh / HP : 8 297 kWh du 17 mars 2011 au 13 mars 2012 **soit 52,5 kWh par jour (56% / 44%)** ;
- HC : 13 369 kWh / HP : 12 565 kWh du 13 mars 2012 au 22 mai 2013 **soit 60,5 kWh par jour (52%/48%)**.

Votre consommation d'électricité a été stable d'une année sur l'autre. Bien que relativement élevée, elle est cohérente avec les caractéristiques de votre logement (appartement en rez-de-chaussée de 94 m² occupé par trois personnes situé en Ille et Vilaine) et vos usages (eau chaude

et chauffage électriques avec 5 radiateurs dont un sèche-serviette et un cumulus de 300 litres). Elle traduit sans doute un niveau d'isolation thermique faible de ce logement.

L'absence de facturation sur la base de votre consommation réelle pendant plus de deux ans et demi et l'important rattrapage de facturation qui a suivi sont à l'origine de votre litige, ce que le fournisseur X. a reconnu. Il a proposé dans ses observations d'annuler les consommations remontant à plus de deux ans au jour de la résiliation de votre contrat le 22 mai 2013, soit celles enregistrées entre le 7 septembre 2010 (mise en service) et le 22 mai 2011.

Compte tenu de votre consommation journalière (32,6 kWh en HC et 28,7 kWh en HP), les consommations à annuler devraient s'élever à 8 313 kWh en HC et 7 319 kWh en HP, ce qui représente environ 1 600 euros TTC. Cette proposition de solution à votre litige est intéressante dans la mesure où votre fournisseur reconnaissant sa responsabilité, se montre disposé à vous dédommager. Toutefois, l'annulation des consommations antérieures à deux années ne saurait être considérée comme un dédommagement puisqu'il s'agit de la stricte application des règles de prescription (article L. 137-2 du Code de la consommation). L'application de ces règles n'interdit pas aux professionnels, bien au contraire, d'accorder un dédommagement complémentaire pour réparer le préjudice causé par sa négligence.

Dans votre cas, le fournisseur X. n'a pas rempli son obligation de vous adresser au moins une fois par an une facture basée sur votre consommation réelle (article L. 121-91 du Code de la consommation) alors même qu'il disposait de relevés de compteur le lui permettant, fournis par le distributeur A., et qu'il connaissait la fragilité de votre situation financière, puisque vous êtes éligible au TPN.

En conséquence, j'estime qu'il serait équitable que le fournisseur X. limite à une année les consommations facturées le 4 juin 2013, soit l'annulation supplémentaire de 7 710 kWh en HC et 4 964 kWh en HP, soit environ 1 300 euros TTC (32,6 X 360 et 28,7 X 360 auxquels il faut déduire les consommations estimées déjà facturées (4 026 kWh en HC et 5 368 kWh en HP)). Compte tenu des mensualités déjà prélevées (687,76 euros TTC), vous ne seriez plus redevable que d'environ 880 euros TTC.

Par ailleurs, comme indiqué ci-avant, l'analyse de la chronique de vos index montre des erreurs de relevés du distributeur A. en septembre 2012 et mars 2013, les index enregistrés étant incohérents avec les précédents, et le relevé spécial effectué le 2 avril 2013 confirmant ces erreurs.

En effet, le relevé du 14 septembre 2012 (HC : 75 579 kWh / HP : 54 480 kWh) faisait ressortir un ratio HP/HC (20/80) anormal par rapport à celui habituel de 45/55 en moyenne, et une consommation en HC élevée pour six mois (11 884 kWh en HC de mars 2012 à septembre 2012 contre 10 392 kWh en HC l'année précédente de mars 2011 à mars 2012). De plus, le relevé en HC du 21 mars 2013 était supérieur au relevé spécial du 8 avril 2013 (HC : 75 187 kWh / HP : 62 230 kWh) et à votre auto-relevé du 22 mai 2013 (HC : 77 064 kWh / HP : 64 047 kWh).

Ces erreurs de relevés imputables au distributeur A. ont contribué à prolonger votre litige et justifieraient un dédommagement.

Par conséquent, je prends acte de la proposition du fournisseur X. d'annuler les consommations enregistrées entre le 7 septembre 2010 et le 22 mai 2011, et de mettre en place un échéancier de paiement de votre dette régularisée et lui recommande de la mettre en œuvre, en adaptant la durée de votre échéancier à vos capacités de remboursement (plafonné à 36 mois).

Je lui recommande également d'annuler les consommations enregistrées entre le 22 mai 2011 et le 22 mai 2012, soit 7 710 kWh supplémentaires en HC et 4 964 kWh en HP.

Je recommande au distributeur A. de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC pour les désagréments subis par ses erreurs de relevés de septembre 2012 et mars 2013.

Enfin, je vous recommande de régler votre dette régularisée selon l'échéancier convenu.

En ce qui concerne vos difficultés financières, j'attire votre attention sur le fait que vous pouvez peut-être prétendre à une aide du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour vos factures impayées d'électricité. Il convient à cet effet de vous rapprocher du centre communal d'action sociale (CCAS) de votre mairie ou de l'assistante sociale de votre secteur ou de vous adresser directement au Conseil Général de votre département.

Vous trouverez ci-joint une fiche pratique sur les difficultés de paiement, éditée par le service Energie-Info.

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 et/ou le distributeur 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 X. et le distributeur A. m'informeront 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