

Paris, le 7 juin 2012

Dossier suivi par : XXX
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2010-XXX
N° de recommandation : 2012-0952

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Mademoiselle,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations en électricité.

Vous contestez la facture du 22 avril 2010 de 319,04 euros TTC qui met à votre charge une consommation de 2 627 kWh pour la période du 17 février au 21 avril 2010.

Vous estimez que cette facture n'est pas en cohérence avec vos usages car vous vivez seule et votre chauffage est au bois.

Vous indiquez que votre compteur a été remplacé le 14 mai 2009 en raison d'un dysfonctionnement et vous soupçonnez une nouvelle anomalie.

De plus, vous contestez le prélèvement de 35 euros TTC effectué sur votre compte bancaire au titre d'un échéancier de paiement que vous n'avez pas validé.

Vous ajoutez que votre fourniture a été suspendue pendant une journée puis rétablie à la suite de votre paiement. Vous indiquez transmettre à présent des auto-relevés pour bénéficier d'une facturation juste.

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

Je note tout d'abord que vous êtes titulaire d'un contrat en 12 kVA depuis le 27 septembre 2007. Votre compteur est accessible, les relevés sont prévus en avril et octobre de chaque année. Votre facturation est bimestrielle. La facture du 22 avril 2010 est basée sur un relevé de votre compteur effectué par le distributeur A.

1/4

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

J'ai procédé à l'analyse de vos consommations annuelles qui se présentent de la façon suivante :

- 5471 kWh entre avril 2008 et mai 2009 (392 jours)
 - 2097 kWh entre avril et octobre 2008 soit 11,15 kWh/jour
 - 3374 kWh entre octobre 2008 et mai 2009 soit 16,53 kWh/jour
- 7361 kWh entre mai 2009 et avril 2010 (342 jours)
 - 1343 kWh entre mai et octobre 2009 soit 8,39 kWh/jour
 - 6018 kWh entre octobre 2009 et avril 2010 soit 33,06 kWh/jour
- 3833 kWh entre avril 2010 et avril 2011 (363 jours)
 - 1392 kWh entre avril et octobre 2010 soit 7,5 kWh/jour
 - 2441 kWh entre octobre 2010 et avril 2011 soit 13,63 kWh/jour.

Je constate une hausse de votre consommation pour la période d'octobre 2009 à avril 2010.

D'une manière générale, l'augmentation importante d'une facture en électricité peut avoir plusieurs origines possibles :

- un dysfonctionnement de compteur,
- une erreur de relevé du distributeur,
- un dysfonctionnement de vos installations intérieures,
- un changement de vos habitudes de consommation.

Concernant l'hypothèse d'un dysfonctionnement de compteur, sur la période litigieuse (octobre 2009 à avril 2010), votre consommation (6 018 kWh) a doublé en comparaison avec celle de périodes similaires antérieures (3 374 kWh entre octobre 2008 et mai) et postérieures comparables (2 441 kWh entre octobre 2010 et avril 2011). Toutefois, ce niveau de consommation ne s'est pas maintenu. En effet, sur les périodes suivantes, vos consommations baissent (1 392 kWh entre avril et octobre 2010) et redeviennent stables. De plus, elles respectent la fluctuation hiver/été. Ces éléments me permettent donc d'écarter cette hypothèse.

L'erreur de relevé peut également être écartée. En effet, votre compteur a été relevé régulièrement. La chronique d'enregistrement ne présente pas d'anomalie. Les index sont cohérents et se suivent, ce qui est confirmé par les auto-relevés que vous m'avez transmis.

En revanche, vous ne m'avez fait parvenir aucune attestation de conformité de vos installations intérieures, je ne peux donc totalement écarter cette hypothèse.

En outre, cette forte consommation pourrait s'expliquer par une modification de vos usages, telle que l'utilisation d'un chauffage électrique d'appoint en période hivernale, en complément de votre mode de chauffage principal (au bois). La facture contestée correspond en effet à l'hiver 2009-2010 considéré par METEO France comme l'un des plus rigoureux de ces vingt dernières années avec une température moyenne de 1,2 degré en dessous des normales saisonnières. Il est donc fort probable que les conditions climatiques aient pu avoir une influence sur votre consommation.

Sur la base des éléments en ma possession, l'hypothèse d'un changement de vos usages, dont vous n'avez sans doute pas eu conscience, semble la plus probable. Je vous confirme donc le bien-fondé des consommations qui vous sont facturées.

Par ailleurs, en ce qui concerne les factures basées sur une estimation de votre consommation, la réglementation en vigueur autorise les fournisseurs d'énergie à émettre ce type de factures dès lors que le consommateur est facturé au moins une fois par an en fonction de l'énergie réellement consommée (ordonnance n°58-881 du 24 septembre 1958 et article L.121-91 du Code de la consommation). Ces factures étant par nature approximatives, leur inadéquation avec le niveau de consommation réellement constaté par vous-même au moment de leur émission n'est pas suffisante à vous libérer de leur règlement. Toutefois, ces estimations doivent être basées sur l'historique de vos consommations afin d'être au plus proche de votre consommation réelle.

A cet égard, je constate que vous avez sollicité le changement de votre mode de facturation, de bimestrielle à la mensualisation. Cette modification a donné lieu à la mise en place d'un échancier de paiement en dix mensualités prélevées sur votre compte bancaire. Ainsi, une première mensualité a été prélevée, ce que vous avez contesté. Vous n'aviez pas compris que le prélèvement automatique était rattaché à ce mode de facturation. Vous m'indiquez ne pas avoir autorisé sa mise en place. Cependant, ni le fournisseur X, ni vous, n'apportez pas la preuve de la signature ou de l'absence de signature d'une autorisation de prélèvement. Toutefois, à la suite de votre réclamation, les prélèvements ont été arrêtés et vous êtes repassée à une facturation bimestrielle, ce qui est satisfaisant. Par ailleurs, en cas d'absence de signature d'autorisation de prélèvement de votre part, je vous informe que le prélèvement de la première mensualité relève de la responsabilité de votre banque qui devait procéder à la vérification de votre autorisation.

Enfin, en ce qui concerne le traitement de votre réclamation, je constate que vous avez subi une suspension de votre fourniture d'énergie d'une journée pour non paiement alors que vous attendiez une réponse sur le fond du litige. J'estime en conséquence que le traitement de votre réclamation a été insatisfaisant.

Je rappelle qu'un fournisseur ne devrait pas engager à l'encontre d'un consommateur une procédure de recouvrement alors qu'il n'a pas répondu au préalable, sur le fond et par écrit, aux courriers de réclamation de ce dernier.

Je recommande donc au fournisseur X de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de votre réclamation.

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 et le distributeur 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, Mademoiselle, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

3/4

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

Copie : X et A

Annexe 1 : Observations du fournisseur X

Annexe 2 : Observations du distributeur A

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