

Paris, le 3 août 2012

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

N° de saisine : S2012-XX
N° de recommandation : 2012-1407

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations d'électricité par le fournisseur X, que vous jugez anormalement élevées. Vous contestez donc la somme qui vous est réclamée par le fournisseur, solde impayé du contrat résilié à son initiative le 29 août 2011 (2 665,21 euros TTC). Vous affirmez que tous vos règlements n'ont pas été pris en compte par lui.

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

Concernant le niveau de vos consommations d'électricité

Vous occupez un logement d'environ 90 m², chauffé au moyen d'une chaudière alimentée au fioul domestique. Votre usage de l'énergie électrique concerne selon vous l'éclairage, les appareils électroménagers et électriques que vous possédez, ainsi qu'un ballon d'eau chaude de 100 litres.

L'historique de vos consommations que m'a transmis le distributeur A fait apparaître une consommation journalière moyenne enregistrée de 30 kWh entre novembre 2008 et novembre 2009, 37 kWh entre novembre 2009 et novembre 2010, et 37 kWh entre novembre 2010 et août 2011, date de la résiliation de votre contrat par le fournisseur X.

Je constate que votre niveau de consommation était anormalement élevé jusqu'en août 2011, au regard des usages dont vous avez fait mention, et en particulier de l'absence de chauffage électrique.

L'importance de votre consommation d'électricité peut avoir plusieurs origines possibles :

- Une erreur ou une absence de relevé du compteur par le distributeur,

Page 1 sur 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 :

- Un dysfonctionnement du compteur,
- Un dysfonctionnement de votre installation électrique intérieure,
- Une modification de vos usages,
- Un branchement frauduleux.

Dans la mesure où votre compteur a été régulièrement relevé par le distributeur A, et où votre consommation est stable d'une année sur l'autre, j'écarte les hypothèses d'une absence ou d'une erreur de relevé de compteur.

Par ailleurs, un électricien est intervenu à votre domicile afin de vérifier qu'aucun branchement frauduleux n'avait été effectué sur votre installation électrique, et que celle-ci ne présentait aucun dysfonctionnement.

Compte-tenu de ce qui précède, j'estime que le niveau élevé de votre consommation d'électricité peut être lié à vos usages de l'électricité, ou avoir pour origine un dysfonctionnement de votre compteur.

La première hypothèse me semble la plus probable. En effet, les index auto-relevés sur votre compteur en date du 9 juillet 2012 étaient de 47 435 kWh en heures pleines (HP) et 31 722 kWh en heures creuses (HC), traduisant une consommation journalière moyenne en baisse, de l'ordre de 18 kWh par jour depuis la remise en service de votre compteur en février 2012 (aux index 45 339 kWh en HP et 31 145 kWh en HC). Il est donc vraisemblable que vous ayez utilisé des appareils électriques plus énergivores entre 2008 et 2011.

J'attire par ailleurs votre attention sur le fait que vous bénéficiez d'un tarif avec une option heures creuses, alors que votre ballon d'eau chaude n'est pas asservi au relais d'heures creuses (vous avez indiqué à mes services que compte-tenu de son faible volume, vous étiez obligé de le faire fonctionner en continu). Aussi, je vous conseille de souscrire un tarif avec une option base (le prix du kWh est le même quelle que soit l'heure de la journée), qui sera mieux adapté à vos usages de l'électricité (un tarif avec une option heures creuses coûtant plus cher dans votre cas, près de 80% de l'électricité étant consommée en heures pleines selon votre historique de consommation).

Concernant votre dette vis-à-vis du fournisseur X au titre de votre ancien contrat

La somme de 2 665,21 euros TTC que présente votre compte-client chez le fournisseur X résulte de nombreux impayés. Des prélèvements bancaires présentés sur votre compte dans le cadre de la mensualisation de vos paiements ont été rejetés entre la mise en service de votre contrat en avril 2008 et février 2011, date à laquelle ce mode de règlement a été supprimé par votre fournisseur au profit d'une facturation bimestrielle avec paiement à échéance. En outre les factures annuelles de régularisation des 26 mai 2009 et 14 mai 2010 n'ont pas été réglées.

J'ai procédé à une vérification des prélèvements effectués sur votre compte bancaire sur la période d'avril 2008 à décembre 2010 (période pour laquelle vous m'avez transmis copie de vos relevés de compte). Je n'ai pas observé d'irrégularité : les prélèvements honorés ont été dûment déduits de votre compte-client par votre fournisseur sur cette période.

Ces impayés ont entraîné une suspension de votre fourniture d'électricité, intervenue le 23 mars 2011. Le rétablissement de votre alimentation a été effectué le jour-même à la suite d'un appel de votre part au service clientèle du fournisseur. J'ai noté que ce dernier vous avait orienté vers la maison de la solidarité et des familles de [...] afin de trouver une solution à vos difficultés financières. Le fournisseur m'a également précisé avoir contacté les services sociaux du Conseil Général de votre département afin de faciliter vos démarches.

En avril 2011, un plan de redressement pour surendettement a été accepté par la Banque de France et transmis au fournisseur X pour la somme de 2 044,75 euros TTC. Cependant, en l'absence de règlement de votre facture du 11 mai 2011 (948,82 euros TTC), votre fournisseur a déclaré le plan de redressement caduc et a exigé le paiement intégral de votre dette totale de 2 994,57 euros TTC.

En déclarant votre plan de redressement personnel caduc, le fournisseur X a commis une erreur d'interprétation des textes encadrant la procédure de surendettement des particuliers. Les dispositions du Code de la consommation relatives à cette procédure prévoient que le plan de redressement est caduc en cas d'actes aggravant la situation financière ayant conduit à la procédure de surendettement. Or, les factures relatives aux contrats à exécutions successives concernant les charges courantes du ménage ne sont pas assimilables à de tels actes. Le défaut de règlement de votre facture d'électricité du 11 mai 2011 n'aurait donc pas dû engendrer la caducité de votre plan de redressement.

Malgré l'intervention de votre assistante sociale auprès du service solidarité du fournisseur X, une seconde interruption de votre fourniture d'électricité pour impayé est intervenue le 17 août 2011, et votre contrat a été résilié par votre fournisseur le 29 août 2011. Le service clients d'X vous aurait indiqué que seul le paiement de votre dette vous permettrait d'obtenir un rétablissement de l'électricité, et ignorant que vous pouviez souscrire un contrat avec un autre fournisseur, vous êtes resté sans électricité pendant près de six mois.

A la suite de votre saisine, le fournisseur X vous a proposé de souscrire un nouveau contrat de fourniture pour pouvoir faire rétablir l'électricité dans votre logement. Il a dans ce cadre demandé au distributeur A d'effectuer une mise en service en urgence, qu'il vous a ensuite facturée 101 euros HT (soit environ 121 euros TTC), alors que vous ne l'aviez pas demandée.

Le fournisseur X a indiqué n'avoir enregistré aucun règlement depuis cette date. Vous avez depuis changé de fournisseur d'électricité.

Prenant acte des diverses anomalies concernant la gestion de votre dossier et du préjudice que vous avez subi en conséquence, le fournisseur X a accepté d'annuler, à ma demande, l'intégralité de votre dette.

Il s'est également engagé à modifier sans délai les courriers relatifs aux impayés constatés postérieurement à la mise en place d'un plan de redressement et à ne plus déclarer caduc un plan de redressement après un impayé sur une facture postérieure.

J'estime que cette proposition est satisfaisante et je lui recommande de la mettre en œuvre.

Je rappelle également à tous les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel qu'une facture impayée postérieure à la mise en place d'un plan de redressement pour surendettement est une charge courante et, à ce titre, ne peut en aucun cas entraîner la caducité du plan de redressement.

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 X m'informerait 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Page 4 sur 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 :

Le médiateur national de l'énergie
Libre réponse n° 59252 - 75443 PARIS Cedex 09

www.energie-mediateur.fr