

Paris, le 13 décembre 2012

Dossier suivi par : XXX
Tél. : 01.44.94.XX.XX
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXX
N° de recommandation : 2012-2263

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Mademoiselle,

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

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier et vous prie de m'en excuser. Je peux vous assurer que mes services mettent tout en œuvre pour traiter dans les meilleurs délais les nombreuses saisines qui me sont adressées.

Ce litige concerne la facturation de vos consommations d'électricité.

Vous contestez la consommation mise à votre charge depuis le remplacement de votre compteur par un compteur dit LINKY, le 22 septembre 2010. Vous contestez plus particulièrement la consommation mentionnée sur votre facture annuelle du 8 décembre 2011, pour la période du 9 décembre 2010 au 28 mars 2011 (1 100 kWh), qui vous paraît anormalement élevée par rapport à vos consommations antérieures et vos usages (logement de 100 m², chauffé au gaz naturel et équipements électriques courants). Vous souhaitez qu'un document écrit reprenant en détail la consommation enregistrée par votre nouveau compteur vous soit adressé.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées. Vous les trouverez en annexe de cette recommandation.

Je vous précise tout d'abord que, bien que votre facture du 8 décembre 2011 affiche des index typés comme relevés en décembre 2010, mars 2011, mai 2011, septembre 2011, seuls ceux de décembre 2010, mai 2011 et novembre 2011 (ce dernier d'ailleurs typé comme estimé) ont été effectivement relevés par le distributeur A. En effet, contrairement à ce qu'a affirmé le fournisseur Y dans son courriel du 13 janvier 2012, pendant cette période, la fonctionnalité permettant de relever votre compteur LINKY à distance n'était pas activée, et le distributeur continuait à effectuer des relevés semestriels « à pied ». Votre compteur n'était donc pas « communicant ». Aussi, les 1100 kWh affichés entre le 9 décembre 2010 et le 28 mars 2011 correspondent à une estimation de consommation.

Page 1 sur 2

Après analyse de l'historique de vos consommations entre les relevés du distributeur, je constate qu'elles ont atteint :

- 2 833 kWh entre novembre 2007 et novembre 2008,
- 3 097 kWh entre novembre 2008 et décembre 2009,
- 2 443 kWh entre décembre 2009 et septembre 2010, date du changement de compteur,
- 3 074 kWh entre décembre 2010 et novembre 2011,
- 3 041 kWh entre novembre 2011 et novembre 2012.

Vos consommations sont régulières et cohérentes avant et après le changement de compteur, compte-tenu de vos usages et du tarif souscrit (6kVA, option base). Pour votre information, la moyenne annuelle des consommateurs qui ont souscrit ce tarif s'élève à 2 400 kWh.

Si on compare votre consommation sur des périodes de six mois similaires :

- 1 430 kWh entre novembre 2007 et mai 2008,
- 1 575 kWh entre novembre 2008 et mai 2009,
- 1 563 kWh entre décembre 2009 et juin 2010,
- 1 622 kWh entre décembre 2010 et mai 2011,
- 1 641 kWh entre novembre 2011 et mai 2012.

La consommation enregistrée entre décembre 2010 et mai 2011 (1 622 kWh) est cohérente avec celle enregistrée les années précédentes (moyenne annuelle de 1 523 kWh) et n'appelle donc pas de remarque particulière. Vous trouverez en annexe, comme vous l'avez demandé, un historique de vos consommations détaillé.

De plus, après analyse, je constate que les factures émises par le fournisseur Y tiennent compte des index relevés par le distributeur A.

En conséquence, votre facturation est fondée et je vous recommande d'en régler le solde restant dû si vous ne l'avez pas déjà fait.

Cependant, le fait que le fournisseur Y vous ait induite en erreur sur le caractère « communicant » de votre compteur, et que votre facture du 8 décembre 2011 ait mentionné des index estimés comme étant relevés, et inversement, a contribué à vous faire douter du bien-fondé de votre facturation.

Je recommande donc au fournisseur Y de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC en contrepartie des désagréments apportés par les informations inexactes qu'il vous a communiquées, par courriel, et sur votre facture.

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'informera 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

Denis Merville