

Monsieur J.
XXXX
XXXX

Paris, le 21 mars 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-0413

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations d'électricité dans le cadre d'un contrat souscrit auprès du fournisseur Y le 12 février 2009.

Vous contestez les consommations facturées entre le 12 février 2009 et le 3 mars 2011 (58 295 kWh). Vous suspectez un dysfonctionnement de votre compteur.

Vous souhaitez obtenir une minoration des consommations facturées entre le 12 février 2009 et le 3 mars 2011.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que les fournisseurs Y, Z et le distributeur A m'ont adressées.

- Sur l'erreur de point de livraison (PDL)

Je constate tout d'abord que vous avez changé de fournisseur le 12 février 2009 au profit du fournisseur Y, sur la base des index estimés 102 188 kWh en heures pleines (HP) et 61 030 kWh en heures creuses (HC).

Le 14 septembre 2009, le fournisseur Z a demandé une mise en service auprès du distributeur A, sur votre PDL, pour un autre client.

Votre contrat a donc été résilié par erreur le 16 septembre 2009 aux index relevés 114 130 kWh en HP et 68 669 kWh en HC. Vous n'en avez été informé qu'à réception de la facture de résiliation du 27 janvier 2010.

A la suite de cette erreur de PDL, votre contrat a été remis en service par le distributeur A sur la base des index relevés le 16 septembre 2009.

Page 1 sur 4

Je constate que vous n'avez pas reçu de facture de la part du fournisseur Z.

- Sur l'analyse de votre facturation

J'ai également analysé votre facturation et je constate que :

- lors de la remise en service de votre installation, à la suite de l'erreur de PDL, la facture du 9 juin 2010 a pris en compte les index relevés le 12 février 2009 (102 188 kWh en HP et 61 030 kWh en HC) alors que vous vous étiez précédemment acquitté des consommations comprises entre ces index et ceux estimés sur la facture du 9 juin 2010 (123 025 kWh en HP et 74 599 kWh en HC). Le fournisseur Y qui avait continué à émettre des factures estimatives alors que votre contrat était résilié, a donc doublement facturé vos consommations entre février 2009 et juin 2010. De plus, le fournisseur Y n'a pas suivi les flux correctifs transmis par le distributeur A qui avait remis en service votre installation sur la base des index de résiliation du 16 septembre 2009 (114 130 kWh en HP et 68 669 kWh en HC) ;
- vous avez reçu ensuite six factures rectificatives du 30 septembre 2011 qui concernent les consommations comprises entre le relevé du 16 septembre 2009 et celui du 2 septembre 2011. Toutefois, ces factures ne précisent pas qu'elles déduisent les consommations précédemment facturées sur cette même période. Devant cet imbroglio de facturation, vous avez légitimement douté du bien-fondé des sommes réclamées.

Afin de clarifier votre facturation, je considère que le fournisseur Y devrait annuler l'ensemble des factures émises entre le 12 février 2009 (erreur de PDL) et le 2 septembre 2011 et émettre une nouvelle facture unique pour cette période, en déduisant vos paiements.

- Sur le niveau de votre consommation

Vos consommations annuelles ont atteint :

- 23 280 kWh du 9 mars 2006 au 26 février 2007 ;
- 26 791 kWh du 26 février 2007 au 26 février 2008 ;
- 79 747 kWh du 26 février 2008 au 3 mars 2011, soit 26 582 kWh par an ;
- 18 092 kWh du 3 mars 2011 au 2 mars 2012.

Je constate que votre consommation annuelle entre le 26 février 2008 et le 3 mars 2011 (26 582 kWh) est cohérente avec votre consommation antérieure (25 036 kWh entre le 9 mars 2006 et le 26 février 2008) ainsi qu'avec vos usages (maison de 200 m² dont 60 m² chauffés par des chauffages rayonnants électriques, ballon d'eau chaude de 300 litres, moteur de filtration de piscine de 1,5 kW). Sur la période postérieure (entre le 3 mars 2011 et le 2 mars 2012), votre consommation a sensiblement diminué (18 092 kWh). Cette évolution s'explique, sans doute, par une meilleure maîtrise de vos usages en raison des montants importants facturés et par la diminution progressive du nombre d'occupants dans votre logement depuis janvier 2010 (un occupant).

- Sur l'absence de relevé régulier de votre compteur

A la lecture de l'historique de consommation transmis par le distributeur A (joint en annexe), je constate que votre compteur, accessible au distributeur en votre absence, a été relevé deux fois par an (février et août) entre le 9 mars 2006 et le 26 février 2008. En revanche, en février 2009, période à laquelle vous avez changé de fournisseur, le distributeur A n'a pas pris en compte le relevé de votre compteur dans votre historique de consommation.

Il en va de même pour le relevé de février 2010. A cette période, votre contrat a été remis en service à la suite de l'erreur de PDL. Sans prendre en compte le relevé de votre compteur, le distributeur A a utilisé les index de résiliation relevés le 16 septembre 2009 (HP : 114 130 kWh - HC : 68 669 kWh).

Je constate donc qu'à deux reprises, en février 2009 et 2010, le distributeur A a estimé votre consommation en lieu et place du relevé semestriel qui aurait dû être pris en compte. Une consommation journalière de 62 kWh a été calculée pour la période comprise entre le 26 février 2008 et le 12 février 2009. Elle est passée à 52,9 kWh par jour l'année suivante (entre le 12 février 2009 et le 22 février 2010). Puis une régularisation importante a été effectuée le 3 mars 2011 (104,4 kWh par jour).

Ainsi, la consommation journalière relevée entre le 26 février 2008 et le 3 mars 2011 (73,1 kWh) apparaît-elle cohérente avec la consommation antérieure (70,8 kWh entre le 9 mars 2006 et le 26 février 2008). Le distributeur A a donc sous-estimé votre consommation en février 2009 et 2010, ce qui a été à l'origine du rattrapage de facturation que vous contestez.

En tout état de cause, l'absence de prise en compte du relevé semestriel de votre compteur à des périodes proches des modifications contractuelles vous a privé de la prise en compte d'index fiables qui auraient permis de régulariser votre facturation plus tôt. Cette anomalie justifierait un dédommagement.

Enfin, il convient de souligner, à l'issue de cette analyse, que vous avez subi de nombreux désagréments :

- résiliation à tort de votre contrat le 12 février 2009, du fait d'une erreur de PDL par le fournisseur Z ;
- imbroglio de facturation consécutif à la résiliation par erreur de votre contrat :
 - remise en service par le fournisseur Y sur la base d'un index différent de celui transmis par le distributeur à l'origine d'une double facturation ;
 - consommations estimées facturées par le fournisseur Y après la résiliation par erreur de votre contrat ;
- sous-estimation de votre consommation en février 2009 et février 2010 résultant du défaut de prise en compte des index relevés par le distributeur A ;
- traitement insatisfaisant de votre réclamation par le fournisseur Y qui ne vous a apporté aucune explication relative à la résiliation à tort de votre contrat et à votre facturation. De plus, le fournisseur Y a affirmé, dans son courrier du 22 août 2012, avoir pris en charge une expertise de votre compteur en laboratoire. Or, dans ses observations, ce contrôle s'avère être en fait un simple contrôle visuel, ce que vous m'avez confirmé.

Ces désagréments devraient faire l'objet d'un dédommagement.

Je prends acte de la proposition du fournisseur Y de mettre en place un échancier de paiement.

Je recommande donc :

- au fournisseur Z :
 - de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour l'erreur de PDL ayant conduit à la résiliation de votre contrat ;

- au fournisseur Y :
 - d'annuler l'ensemble des factures émises entre le 12 février 2009 et le 2 septembre 2011 et d'émettre une facture unique pour cette période tenant compte des versements déjà effectués ;
 - de mettre en œuvre sa proposition de mettre en place un échéancier de paiement ;
 - de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC pour les anomalies, à l'origine de ce litige, survenues dans votre facturation et le traitement insatisfaisant de votre réclamation ;

- au distributeur A :
 - de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC pour les désagréments subis du fait du défaut de prise en compte des index relevés sur votre compteur.

Je vous recommande de régler votre dette, conformément à l'échéancier de paiement convenu avec le fournisseur Y.

Enfin, je recommande au distributeur A de tenir compte des relevés du compteur, même s'ils correspondent à une période proche de celle prévue pour un changement de fournisseur.

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, les fournisseurs Y, Z 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Denis Merville