

Paris, le 7 novembre 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-1674

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation des consommations d'électricité de votre résidence ainsi que des locaux d'une galerie d'art de 280 m² situés à XXXX.

Vous contestez le niveau de consommation mis à votre charge entre août 2007 et août 2012, que vous estimez anormalement élevé, compte tenu de vos usages et de vos consommations antérieures. De plus, vous contestez le changement de compteur intervenu le 17 octobre 2008, en votre absence (pour une augmentation de puissance de 9 à 18 kVA, et un passage de simple à double tarif), dont vous remettez en cause l'index de dépose (6 573 kWh).

Vous contestez également la facture annuelle du 2 septembre 2012 d'un montant de 4 748,86 euros TTC (après déduction des mensualités effectuées), en ce qu'elle régularise vos consommations sur deux ans. De plus, vous suspectez que toutes les mensualités versées entre janvier et août 2012 n'aient pas été prises en compte.

Enfin, vous reprochez au fournisseur Y de vous avoir adressé de nombreuses relances en paiement (neufs courriers reçus le même jour).

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

Concernant le niveau des consommations enregistrées entre août 2007 et septembre 2012

Après analyse de l'historique de vos consommations, je constate qu'elles ont atteint :

- 1 270 kWh entre août 2005 et août 2006,
- 4 209 kWh entre août 2006 et août 2007,
- 32 702 kWh entre août 2007 et octobre 2008 (soit quatorze mois), date de changement de votre compteur (passage de 9 à 18 kVA et de simple à double tarif),
- 31 945 kWh entre octobre 2008 et septembre 2009,
- 29 382 kWh entre septembre 2009 et septembre 2010,
- 29 161 kWh entre septembre 2010 et août 2011,
- 25 077 kWh entre août 2011 et août 2012,
- 8 805 kWh entre août 2012 et août 2013.

Page 1 sur 4

Vos consommations ont très sensiblement augmenté dès août 2007 (4 209 kWh entre août 2006 et août 2007, puis 32 702 kWh entre août 2007 et octobre 2008). Toutefois, malgré cette hausse importante, le niveau de consommation reste cohérent avec la puissance souscrite avant et après le changement de compteur du 17 octobre 2008. Avec une puissance de 18 kVA, la consommation maximale journalière qui peut être atteinte est de 432 kWh. Or, la consommation enregistrée entre août 2007 et octobre 2008 (78,4 kWh par jour), et celle enregistrée entre octobre 2008 et août 2012 (81,7 kWh par jour) est inférieure.

De plus, ce niveau de consommation est élevé mais reste cohérent avec vos usages. En effet, vous avez confirmé à ma collaboratrice que le site était composé de votre résidence principale, d'environ 50 m², et d'une galerie d'art de 280 m² ouverte au public depuis juin 2007. Ces locaux disposent du chauffage et de l'eau chaude à l'électricité.

Je constate d'ailleurs que la hausse du niveau de vos consommations est concomitante à l'ouverture de la galerie au public (aux alentours de juin 2007) et à l'augmentation de puissance d'octobre 2008. De plus, la baisse sensible de vos consommations entre août 2012 et août 2013 (8 805 kWh) est concomitante avec votre départ du logement. Vous avez, en effet, indiqué dans votre courrier du 9 août 2013 que vous étiez parti vous installer à XXXX aux alentours d'avril 2012, ce qui expliquerait cette baisse. En outre, vous avez indiqué à ma collaboratrice que votre chauffage était laissé en position hors gel lors de vos absences, ce qui, peut également être à l'origine d'une consommation d'électricité importante.

De plus, le niveau de consommation enregistré avant le changement de compteur, entre août 2007 et août 2008 (30 160 kWh), est équivalent à celui enregistré depuis son remplacement du 17 octobre 2008 (31 945 kWh jusqu'en septembre 2009). Je ne dispose donc d'aucun élément pour remettre en cause l'index de dépose de votre ancien compteur (6 573 kWh).

De plus, votre compteur étant accessible, votre présence n'était pas requise pour ce changement. Vous avez informé à ce sujet ma collaboratrice que vous aviez fait cette demande de changement de puissance sur les conseils du fournisseur Y. Cette demande est, de toute évidence, liée à l'augmentation de vos usages en électricité.

Ensuite, je constate que vos consommations sont régulières d'une année sur l'autre entre août 2007 et août 2012 (moyenne annuelle de 30 162 kWh), malgré une légère baisse entre août 2011 et août 2012 (25 077 kWh), puis une baisse notable entre août 2012 et août 2013 (8 805 kWh). De plus, elles fluctuent au gré des saisons, puisqu'elles sont plus importantes en hiver qu'en été. A titre d'exemple, votre consommation était plus faible entre mars et septembre 2009 (8 999 kWh au total) qu'entre septembre 2009 et février 2010 (14 245 kWh au total). Cela est cohérent avec les usages déclarés et notamment l'utilisation du chauffage. Aussi, je ne dispose d'aucun élément relatif à l'hypothèse d'un dysfonctionnement de votre compteur d'électricité.

L'hypothèse d'un vol d'électricité par le biais d'un branchement sauvage paraît peu vraisemblable puisqu'un tel branchement suppose que le compteur ait subi des dégradations (fils électriques dénudés, traces de pinces), ce que vous ne m'avez pas rapporté.

Compte tenu de ce qui précède, le niveau des consommations enregistrées s'explique de toute évidence par vos usages de l'électricité.

En conséquence, aucun élément ne me permet de remettre en cause le niveau des consommations facturées.

Concernant la facture du 2 septembre 2012 et la prise en compte des mensualités payées de janvier à août 2012

Comme le fournisseur Y le reconnaît dans ses observations, la facture annuelle du 15 septembre 2011 (1 332,70 euros TTC en votre faveur) était basée sur des index estimés (19 773 kWh en HC et 45 753 kWh en HP). Or, un relevé de votre compteur avait bien été

effectué le 30 août 2011 par le distributeur A (27 739 kWh en HC et 62 748 kWh en HP). Aussi, les consommations mises à votre charge dans ladite facture ont été sous-estimées.

Sur ce point, le fournisseur Y indique que le distributeur A a tardé à lui adresser le relevé de votre compteur (ce que le distributeur m'a confirmé, puisque les index ont été transmis le 15 septembre 2011, soit seize jours après la date de relevé), ce qui explique l'émission d'une facture basée des index estimés. En tout état de cause, je considère que même si le distributeur A est à l'origine de la transmission tardive des index relevés, le fournisseur Y aurait dû émettre une facture rectificative lors de leur réception, dans la mesure où les index qu'il a utilisés étaient très nettement sous-estimés. De plus, je constate que les index estimés par votre fournisseur étaient aberrants, car inférieurs à ceux relevés par le distributeur A en mars 2011 (25 152 kWh en HC et 58 420 kWh en HP), ce dont il avait connaissance.

La facture annuelle du 2 septembre 2012 d'un montant de 4 748,86 euros TTC a donc régularisé votre consommation réelle depuis le relevé du 1^{er} septembre 2010, soit depuis deux ans, ce qui explique son montant élevé.

En ne tenant pas compte des index relevés par le distributeur A en septembre 2011, le fournisseur Y a manqué à son obligation de vous adresser au moins une fois par an une facture basée sur un index relevé (article L.121-91 du Code de la consommation). De plus, la sous-estimation des index de septembre 2011 a eu pour conséquence la mise en place d'un échancier de mensualisation très sous-estimé pour l'année 2011-2012. En effet, vos mensualités ont été revues à la baisse en septembre 2011 (61,09 euros TTC au lieu de 370 euros TTC l'année précédente). Le fournisseur Y aurait dû vous informer du problème et réadapter votre échancier, ce qu'il n'a pas fait, pas plus d'ailleurs que lorsqu'il a reçu le relevé intermédiaire de mars 2012.

En outre, j'estime que la facture contestée aurait dû faire l'objet d'un accompagnement spécifique en raison de son montant inhabituel (courrier explicatif et proposition d'échelonnement de paiement), ce qui n'a pas été le cas.

Ces manquements de la part du fournisseur Y vous ont causé de réels désagréments, puisque vous n'auriez certainement pas rencontré de telles difficultés de paiement, ni dû faire face à une facture de régularisation aussi importante, si vos consommations n'avaient pas été sous-estimées pendant cette période. Je considère donc qu'il devrait vous dédommager.

Concernant les mensualités versées entre janvier et août 2012, le fournisseur Y indique dans son courrier du 22 mai 2013 que la facture du 15 septembre 2011 (1 332,70 euros TTC en votre faveur) a permis de régler les échéances mensuelles de janvier à août 2012 (671,99 euros TTC). Il restait donc un solde en votre faveur de 660,71 euros TTC qui a été déduit du montant de la facture du 2 septembre 2012 (671,99 euros TTC + 660,71 euros TTC = 1 332,70 euros TTC). Il semblerait qu'elles ont donc bien été prises en compte dans la facture litigieuse, sauf si vous démontrez que d'autres prélèvements (non rejetés) ont été effectués cette année-là et n'ont pas été déduits de la facture litigieuse.

Par ailleurs, à l'analyse de votre état de compte, je constate qu'au moins quatorze rejets de prélèvements ont été effectués par votre banque. Ces rejets ont dû vraisemblablement engendrer des frais bancaires.

En tout état de cause, afin d'éviter que ce type de situation ne se reproduise, je considère, comme je l'ai déjà souligné dans la recommandation générique n°2012-1228¹, qu'à partir de deux rejets de prélèvements successifs, les fournisseurs devraient proposer un mode de paiement alternatif, ce qui éviterait de multiplier les frais de rejet et d'aggraver par voie de conséquence la situation financière des consommateurs concernés. Compte tenu des désagréments subis, j'estime que le fournisseur Y devrait vous rembourser sur la base de justificatifs les frais bancaires que cela a pu engendrer.

J'estime également que la pratique consistant à adresser neuf courriers de relance pour impayé le même jour (22 juillet 2012) n'est pas satisfaisante.

¹ disponible sur le site www.energie-mediateur.fr à la rubrique recommandations

Enfin, j'estime que le traitement de votre réclamation par le fournisseur Y a été satisfaisant, une réponse ayant été apportée à vos courriers du 1^{er} mars et 25 avril 2013.

Je recommande donc au fournisseur Y :

- de vous accorder un dédommagement de 500 euros TTC pour les désagréments subis par la sous-estimation d'index en août 2011 (inférieurs à ceux relevés six mois plus tôt) et l'absence de régularisation de votre facturation après la réception de ceux transmis le 15 septembre 2011,
- de vous rembourser sur la base de justificatifs les frais bancaires que les rejets de prélèvements ont pu engendrer,
- de mettre en place un échéancier de paiement en vingt-quatre mois, comme il l'a proposé dans ses observations.

Je vous recommande également de régler le solde restant dû, en vous conformant à l'échéancier mis en place.

Enfin, en cas de transmission postérieure à l'édition d'une facture annuelle d'index relevés par le distributeur A, je recommande au fournisseur Y d'émettre une facture rectificative, et de réviser le montant des mensualités à venir si les index relevés font apparaître un écart de consommation important avec celle facturée.

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville