

Paris, le 20 décembre 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-1832

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations d'électricité effectuée par l'entreprise Y, à la fois fournisseur et distributeur.

Vous demandez le remboursement du solde en votre faveur de 391,78 euros TTC de la facture annuelle du 26 juin 2013. Vous estimez que le délai de remboursement est anormalement long, malgré vos relances téléphoniques et votre courrier du 24 août 2013. Vous demandez un dédommagement, à ce titre.

J'ai analysé votre dossier, ainsi que les observations que l'entreprise Y m'a adressées (jointes en annexe).

L'entreprise Y indique que la facture annuelle du 26 juin 2013 est basée sur des index estimés, car elle n'a pas eu accès à votre compteur, depuis le 21 décembre 2009.

Si cette dernière est tenue de relever votre compteur tous les six mois et de vous adresser une facture basée sur votre consommation réelle au moins une fois par an (article L.121-91 du Code de l'énergie), vous êtes également tenue de la laisser accéder à votre compteur une fois par an. A ce titre, vous avez indiqué à ma collaboratrice n'avoir reçu aucun courrier d'annonce de passage du releveur, ni d'avis de passage de ce dernier.

En revanche, l'entreprise Y a reconnu avoir reçu des index auto-relevés par vos soins. Toutefois, elle n'a pas justifié de la mise en œuvre de moyens (avis de passage, carte d'auto-relevés, programmation d'une intervention de relevé spécial, etc.) afin de respecter son obligation. Aussi, elle a programmé un relevé spécial en janvier 2014, convenu avec vous. J'estime que cette solution est satisfaisante et, compte tenu du manquement de l'entreprise Y à ses obligations, devrait être mise en œuvre à ses frais, comme celle-ci s'y serait engagé auprès de vous.

J'attire votre attention sur le fait que dans l'éventualité où votre consommation aurait été sous-estimée par l'entreprise Y jusqu'à présent, ce relevé, qui régularisera votre consommation réelle depuis fin 2009, peut conduire en janvier 2014 à l'émission d'une facture d'un montant supérieur à celui du solde de 391,78 euros TTC, en votre faveur.

Dans ses observations datées du 27 novembre 2013, l'entreprise Y s'est engagée à vous adresser le remboursement de 391,78 euros TTC sous quinze jours, soit vers le 11 décembre 2013.

Cependant, le délai de remboursement a été anormalement long (presque six mois). Or, l'article 14 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus dispose qu'un trop-perçu d'un montant supérieur à 25 euros TTC doit être remboursé sous quinze jours.

L'article 8-6 des conditions générales de ventes de l'entreprise Y dispose qu' « *en cas de non-respect de ce délai, les sommes à rembourser seront majorées, de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC.* » Un dédommagement serait donc justifié pour les désagréments subis à ce titre (cf. : Calcul du montant des pénalités¹).

En outre, dans le courrier qu'elle vous a adressé le 31 octobre 2013, l'entreprise Y conditionnait le remboursement du trop-perçu de la facture annuelle de juin 2013 (basée sur des index estimés) à la réalisation d'un relevé spécial, ce qui n'est pas conforme à l'arrêté précité et n'est donc pas justifié.

Compte tenu que la dernière relève réelle effectuée par l'entreprise Y date de plus de trois ans, nous vous demandons de prendre contact avec l'interlocuteur de votre dossier, pour convenir d'un rendez-vous pour une relève spéciale à votre convenance. Le montant de l'intervention figure au Catalogue des prestations disponible sur le site www.entrepriseY.fr au prix actuel de 29,84 euros TTC. Dans ces conditions, nous pourrions ainsi convenir du remboursement du solde créditeur trop-perçu.

L'entreprise Y devrait rembourser les trop-perçus dans le respect du délai réglementaire (quinze jours), quelle que soit la nature de la consommation à l'origine du trop-perçu (estimée ou relevée).

Enfin, je constate que le traitement de votre réclamation a été insatisfaisant, une réponse à votre courrier du 24 août 2013 n'ayant été apportée que le 31 octobre 2013, postérieurement à votre saisine. Un dédommagement serait donc également justifié à ce titre.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à l'entreprise Y :

- d'effectuer un relevé spécial de votre compteur, à ses frais, en janvier 2014 ;
- de vous rembourser la somme de 391,78 euros TTC, sans délai, comme elle s'y est engagée ;
- de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour le remboursement tardif du montant précité, et le traitement insatisfaisant de votre réclamation.

Enfin, je recommande à l'entreprise Y de rembourser les trop-perçus dans le délai imparti par l'arrêté du 18 avril 2012, quelle que soit la nature de la consommation à l'origine du trop-perçu (estimée ou relevée).

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 l'entreprise Y (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 2007-1504, l'entreprise 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert

¹ Taux annuel de 2013 : 0,04 % soit 0,06 % (majoré d'1,5).

Les intérêts échus sont donc de : 391,78 x (6 mois x 30 jours) x (0,06/365 jours) = 11,59 euros TTC.