

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2015-0083

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

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

Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité, 12 kVA avec option heures pleines (HP) heures creuses (HC), mis en service le 28 septembre 2012 et avez opté pour une facturation annuelle. Votre compteur électromécanique est inaccessible en votre absence.

Vous contestez le bien-fondé de la facture du 25 juin 2014 (4 743,09 euros TTC après déduction de 788,37 euros réglés au titre de la mensualisation) qui met à votre charge 17 402 kWh en HC et 27 991 kWh en HP pour la période du 16 novembre 2012 au 9 mai 2014.

Cette facture a réalisé un rattrapage de consommation, dans la mesure où la facture précédente du 28 mai 2013 se fondait sur des index sous-estimés (en dépit des index relevés par le distributeur A le 17 mai 2013).

A l'appui de votre contestation, vous faites valoir que :

- le défaut de prise en compte des index relevés ainsi que ses conséquences ne vous sont pas imputables ;
- la facture litigieuse vous a placés dans une situation précaire (déménagement, chômage).

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

Concernant les consommations prise en compte par le distributeur A

D'après l'historique de vos consommations réalisé sur la base des relevés du distributeur A (en annexe 2), vos consommations ont atteint :

Période	Consommation en kWh		Consommation journalière en kWh
	HC	HP	
28/09/2012 au 15/11/2012	1 408	2 271	78,3
15/11/12 au 17/05/2013	8 062	11 631	108,20
17/05/2013 au 18/11/2013	3 068	3 755	37,7
18/11/2013 au 16/05/2014	6 272	12 605	106,5
16/05/2014 au 25/08/2014	419	1 945	23,9

Tout d'abord, j'observe que votre compteur a été relevé régulièrement par le distributeur A depuis le 28 septembre 2012.

Sur toute cette période, votre consommation fluctue de manière tout à fait normale au gré des saisons. En effet, vous consommez davantage entre novembre et mai que de mai à novembre.

Je note que cette consommation est plus importante que la consommation habituellement constatée toutes saisons confondues pour cette option tarifaire (contrat 12 kVA, option HC/HP : 10 940 kWh par an, soit 30 kWh par jour).

Ce niveau de consommation est néanmoins cohérent avec les caractéristiques de votre logement (maison de 140 m² non dotée de doubles vitrages, mauvaise isolation des combles) et de vos usages (quatre occupants réguliers, six radiateurs, équipement électroménager standard).

Aucun élément ne me permet de remettre en cause le bien-fondé de la consommation enregistrée par votre compteur.

Concernant le défaut de prise en compte du relevé qui a perturbé votre facturation

Je constate que le distributeur A a relevé votre compteur le 17 mai 2013.

Le fournisseur Y fait valoir dans ses observations qu'il n'a pas reçu le relevé du 17 mai 2013 dans les temps et qu'il a donc émis la facture du 28 mai 2013 sur la base d'index estimés au 9 mai 2013 (1 166 kWh en HC, 74 758 kWh en HP) qui sont très sous-évalués au regard des index relevés par le distributeur A le 17 mai 2013 (7 488 kWh en HC, 84 630 kWh en HP).

Cette sous-estimation de 6 322 kWh en HC et 9 872 kWh en HP constitue l'élément déclencheur de votre litige puisqu'elle a entraîné un rattrapage sur la facture annuelle du 25 juin 2014.

Cette dernière :

- rembourse la consommation estimée du 16 novembre 2012 (relevé du distributeur A) au 9 mai 2013 (estimation du fournisseur Y), soit 1 740 kWh en HC et 1 759 kWh en HP ;
- facture la consommation réelle du 16 novembre 2012 au 17 mai 2013, soit 8 062 kWh en HC et 11 631 kWh en HP ;
- facture la consommation réelle du 18 mai au 18 novembre 2013, soit 3 068 kWh en HC et 3 755 kWh en HP ;
- facture la consommation réelle du 19 novembre 2013 au 9 mai 2014, soit 6 272 kWh en HC et 12 605 kWh en HP.

La facture du 25 juin 2014 rattrape donc les 16 194 kWh non facturés en 2013, ce qui explique l'importance de son montant.

Concernant la responsabilité de la facturation incohérente des consommations :

Il est rappelé que le fournisseur Y est tenu d'établir au moins une fois par an une facture basée sur la consommation réelle du client¹.

Le distributeur A confirme dans ses observations avoir transmis les index relevés au fournisseur Y, ce que ce dernier ne conteste pas dans ses observations.

Je considère qu'à réception du relevé du 17 mai 2013, le fournisseur Y aurait dû rectifier votre facture annuelle du 28 mai 2013 afin de tenir compte des 16 194 kWh non facturés. Or, la régularisation n'est intervenue qu'avec la facture litigieuse du 25 juin 2014 (soit un an plus tard), ce qui a contribué à accroître son montant.

¹Article L121-91 du Code de la consommation : « Toute offre de fourniture d'électricité ou de gaz permet, au moins une fois par an, une facturation en fonction de l'énergie consommée ».

De plus, disposant des relevés de mai et novembre 2013, le fournisseur Y aurait pu vous proposer de réévaluer vos mensualités afin d'atténuer le montant de la facture litigieuse.

Au contraire, le fournisseur Y vous a envoyé un nouvel échéancier le 29 mai 2013 revu nettement à la baisse puisque les mensualités sont passées de 165,49 euros à 71,67 euros pour la période du 24 juin 2013 au 24 avril 2014.

Concernant les désagréments consécutifs à un important rattrapage de consommation

La sous-estimation de la facture annuelle du 28 mai 2013 et le rattrapage qui en a résulté l'année suivante vous ont empêché d'apprécier la réalité de votre consommation et de l'adapter, le cas échéant.

Lors de nos échanges téléphoniques, vous m'avez d'ailleurs précisé que ce dysfonctionnement vous a empêché de connaître votre consommation réelle depuis la mise en service de votre contrat (28 septembre 2012) et que la connaissance d'une telle consommation vous aurait immédiatement conduit à déménager en 2013.

De plus, alors que vous aviez opté pour la mensualisation de vos paiements afin de lisser vos dépenses, vous vous retrouvez redevables d'une facture d'un montant particulièrement important (4 743,09 euros TTC, après déduction des prélèvements) que vous ne pouvez pas régler.

Vous vous retrouvez aujourd'hui dans une situation très précaire puisque votre déménagement en 2014 pour un logement mieux isolé et moins onéreux a entraîné une accumulation de dettes (crédits).

Je prends acte que le fournisseur Y vous a déjà accordé un geste commercial de 500 TTC et a revu le délai de paiement comme suit :

- 177 euros du 15 septembre 2014 au 15 juillet 2016,
- 172,09 euros le 15 août 2016.

Cependant, dans la mesure où le rattrapage détaillé ci-dessus provient d'anomalies exclusivement imputables au fournisseur Y qui ne vous a pas permis d'anticiper le niveau des consommations mises à votre charge, il devrait limiter la facture litigieuse à un an de consommation.

En effet, dans un cas semblable au vôtre, le juge de proximité de Montpellier² n'a laissé à la charge du consommateur qu'un an de consommation.

En ce qui vous concerne, cette limitation à un an reviendrait à annuler l'écart précité de 6 322 kWh en HC et 9 872 kWh en HP.

Je recommande donc au fournisseur Y :

- de prendre en charge la consommation de 6 322 kWh en HC et 9 872 kWh en HP à titre de dédommagement du fait des désagréments subis par le défaut de prise en compte des index relevés en mai 2013 par le distributeur A (incluant le dédommagement de 500 euros TTC déjà accordé),
- d'accepter un plan de paiement mieux adapté à votre situation, à votre demande.

Je vous recommande de vous conformer au plan de paiement qui sera convenu.

² Jugement rendu le 16 décembre 2014

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si votre fournisseur et/ou le distributeur refuse(nt) de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose (voir fiche ci-jointe).

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert

