

Paris, le 4 mars 2015

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2015-0428

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, 9 kVA avec option heures pleines (HP) heures creuses (HC), mis en service le 27 avril 2012 et avez opté pour une facturation annuelle. Votre compteur électromécanique est accessible en votre absence.

Vous contestez le bien-fondé de la facture du 25 juin 2014 (2 103,25 euros TTC après déduction de 522,39 euros réglés au titre de la mensualisation) qui met à votre charge 9 558 kWh en HC et 14 169 kWh en HP pour la période du 31 mai 2012 au 30 mai 2014.

Cette facture a réalisé un rattrapage de consommation, dans la mesure où la facture précédente du 18 juin 2013 se fondait sur des index sous-estimés par le fournisseur Y (en dépit des index relevés par le distributeur A le 5 juin 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 placé dans une situation précaire.

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

Tout d'abord, j'observe que votre compteur a été relevé régulièrement par le distributeur A depuis la mise en service de votre contrat, le 27 avril 2012.

Il ressort également de votre saisine que vous ne contestez pas la consommation mise à votre charge au titre de ce contrat. Je n'aborderai donc pas ce point.

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 5 juin 2013 (HC : 3 711 kWh, HP : 7 727 kWh).

Le fournisseur Y fait valoir dans ses observations qu'il n'a pas reçu le relevé du 5 juin 2013 dans les temps et qu'il a donc émis la facture du 18 juin 2013 sur la base d'index estimés au 30 mai 2013 (1 927 kWh en HC, 2 323 kWh en HP) qui sont très sous-évalués au regard des index relevés par le distributeur A.

Cette sous-estimation de 1 784 kWh en HC et 5 404 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 31 mai 2012 (relevé du distributeur A) au 30 mai 2013 (estimation du fournisseur Y), soit 1 824 kWh en HC et 1 788 kWh en HP ;
- facture la consommation réelle du 31 mai 2012 au 6 juin 2013, soit 3 608 kWh en HC et 7 192 kWh en HP ;
- facture la consommation réelle du 7 juin au 4 décembre 2013, soit 2 886 kWh en HC et 3 299 kWh en HP ;
- facture la consommation réelle du 5 décembre 2013 au 30 mai 2014, soit 3 064 kWh en HC et 3 678 kWh en HP.

La facture du 25 juin 2014 rattrape donc les 7 188 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 5 juin 2013, le fournisseur Y aurait dû rectifier votre facture annuelle du 18 juin 2013 afin de tenir compte des 7 188 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.

De plus, disposant des relevés de juin et décembre 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 19 juin 2013 revu légèrement à la baisse puisque les mensualités sont passées de 49 euros à 47,49 euros pour la période du 15 juillet 2013 au 15 mai 2014 alors que dès réception de la facture de régularisation de juin 2014, les mensualités ont été multipliées par 3,5, soit 162,21 euros du 15 juillet 2014 au 15 mai 2015.

Force est de constater que l'échéancier mis en place par le fournisseur Y lors de la mise en service en avril 2012 a été largement sous-évalué (basé sur une consommation de 3 612 kWh au lieu de 11 881 kWh), ce qui a aggravé la situation.

Suite à nos échanges téléphoniques, vous m'avez d'ailleurs indiqué avoir transmis au fournisseur Y une attestation du Consuel reprenant l'ensemble des travaux et appareils électriques de votre logement afin de faciliter l'évaluation de votre échéancier de départ.

Concernant les désagréments consécutifs et l'important rattrapage de consommation

La sous-estimation de la facture annuelle du 18 juin 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 (27 avril 2012).

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, 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 (2 103,25 euros TTC, après déduction des prélèvements) que vous ne pouvez pas régler (chômage depuis 2011).

Je prends acte que le fournisseur Y vous a déjà accordé un geste commercial de 210 euros TTC que vous avez refusé.

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 de 1 784 kWh en HC et 5 404 kWh en HP.

Je recommande donc au fournisseur Y :

- de prendre en charge la consommation de 1 784 kWh en HC et 5 404 kWh en HP, non facturée en 2013, à titre de dédommagement du fait des désagréments subis par le défaut de prise en compte des index relevés en juin 2013 par le distributeur A (incluant le dédommagement de 210 euros TTC refusé),
- de se rapprocher de vous afin de convenir d'un plan de paiement adapté à vos capacités de remboursement pour le règlement du solde restant dû.

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

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 refuse 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 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.


Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert

² Jugement rendu le 16 décembre 2014