

Monsieur G

Paris, le 6 juillet 2018

N° de saisine : D2017-11101
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur Z et au distributeur Y, concernant la facturation de vos consommations d'électricité.

Vous aviez initialement accepté une solution amiable, actée le 26 mars 2018, consistant dans le versement d'un dédommagement de 60 euros TTC par le distributeur Y. Vous l'avez ensuite remis en cause et j'ai décidé de procéder à une nouvelle analyse de votre litige. Vous trouverez ci-après une nouvelle recommandation de solution. Elle annule et remplace l'accord amiable précité.

Vous contestiez la facture du 4 décembre 2017 (4 823,50 euros TTC déduction faite des 1 287 euros versés dans le cadre de la mensualisation) qui a mis à votre charge 41 252 kWh d'électricité pour la période du 3 août 2016 au 20 juillet 2017. Vous estimiez cette consommation anormalement élevée compte tenu de vos usages.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur Z et du distributeur Y (jointes en annexe).

Le distributeur Y a relevé à plusieurs reprises des index qu'il n'a pas publiés. En mars 2017, il a néanmoins transmis au fournisseur Z l'index 39 057 kWh (changement de compteur) qui régularisait vos consommations depuis le 21 janvier 2016. Ce dernier l'ayant intégré tardivement à sa facturation, la facture litigieuse régularise votre consommation pour une période supérieure à 14 mois. Elle devrait donc être limitée, conformément aux dispositions de l'article L.224-11 du Code de la consommation.

LE REJET DES INDEX RELEVÉS PAR LE DISTRIBUTEUR Y

- **La période du 7 novembre au 24 décembre 2015 (compteur n° 376) :**

Le 7 novembre 2015, vous avez souscrit un contrat d'électricité auprès du fournisseur Z (index de départ : 10 451 kWh).

Votre prédécesseur a effectué une réclamation concernant son index de résiliation, ce qui laisse supposer que l'index de mise en service était en réalité autour de 4 511 kWh.

Le 24 décembre 2015, le compteur n° 376 a été déposé à l'index 8 633 kWh, ce qui tend à confirmer que l'index de mise en service était erroné.

Cet index étant incohérent compte tenu de l'index de mise en service, le distributeur Y n'en a pas tenu compte. Il a enregistré l'index de dépose à 10 451 kWh. Aucune consommation ne vous a donc été facturée pour la période du 9 novembre au 24 décembre 2015 (4 000 kWh environ, soit 580 euros TTC environ).

- **La période du 24 décembre 2015 au 2 mars 2017 :**

Le compteur n°866 a été posé à un index nul. Le 21 janvier 2016, le distributeur Y a procédé à l'augmentation de puissance souhaitée (passage de 6 à 12 kVA) et a relevé l'index 3 842 kWh.

Cette intervention n'a cependant été prise en compte dans le système d'information du distributeur qu'en juin 2016, ce qui l'a conduit à communiquer au fournisseur Z, en juin 2016, l'index de janvier 2016.

Le 22 juillet 2016, le distributeur Y a relevé votre compteur à 17 813 kWh. Bien que la consommation en résultant soit cohérente avec votre historique de consommation (3 842 kWh entre décembre et janvier 2016), le distributeur Y a rejeté cet index.

Il indique vous avoir envoyé un courrier afin de vérifier l'index relevé. Il précise également avoir obtenu un index auto-relevé à 4 812 kWh transmis par le fournisseur Z, ce que ce dernier et vous-même contestez. Cette hypothèse est peu probable compte tenu du fait que le fournisseur Z disposait d'un index auto-relevé bien supérieur (10 834 kWh au 11 mars 2016).

Le 20 janvier 2017, le distributeur a relevé un index qu'il a de nouveau rejeté (33 750 kWh) au profit d'un index très sous-estimé (8 075 kWh).

Le 2 mars 2017, le distributeur Y a déposé le compteur n°866 à l'index 39 057 kWh, ce qui a régularisé votre consommation réelle depuis le 21 janvier 2016.

Le rejet successif des index relevés en juillet 2016 et janvier 2017 a donc conduit le distributeur Y à publier des index sous-estimés, ce qui a est à l'origine de l'importance de la régularisation.

Le distributeur Y a proposé de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC ce que j'estime insuffisant compte tenu des désagréments subis.

LA PRISE EN COMPTE TARDIVE DES INDEX DE CHANGEMENT DE COMPTEUR

Le 11 mars 2016, vous avez communiqué au fournisseur Z l'index auto-relevé 10 834 kWh.

Le fournisseur Z ne l'a pas transmis au distributeur Y.

La communication de cet index aurait pourtant permis d'alerter le distributeur sur la sous-évaluation des index estimés, ainsi que sur l'inexactitude de l'index du 2 août 2016 (4 812 kWh).

Par ailleurs, le relevé du 2 mars 2017 (dépose du compteur à 39 057 kWh), qui régularisait votre consommation depuis le 21 janvier 2016, a été transmis au fournisseur Z le 24 mars 2017.

Le fournisseur Z aurait dû le prendre en compte dès cette date, et vous proposer d'augmenter le montant de vos mensualités afin de vous permettre de lisser vos paiements et de réduire l'importance de la régularisation litigieuse, ce qu'il n'a pas fait.

Compte tenu de ces éléments, la responsabilité de l'importance de la régularisation, dont la durée dépasse 14 mois me semble partagée entre le distributeur Y et le fournisseur Z.

Il semblerait donc équitable que la période régularisée par la facture soit limitée à 14 mois afin de respecter les dispositions de l'article L.224-11 du Code de la consommation.

LA LIMITATION À 14 MOIS

La facture du 4 décembre 2017 a mis votre charge 41 252 kWh pour la période du 3 août 2016 au 20 juillet 2017.

Compte tenu de l'estimation des index des 2 août 2016 et 6 février 2017, la facture litigieuse a régularisé votre consommation depuis le 21 janvier 2016.

Cette facture a été émise le 4 décembre 2017, le dernier relevé à prendre en compte pour le calcul de la limitation est celui du 20 novembre 2017.

Les consommations enregistrées avant le 20 septembre 2016 devraient donc être annulées.

Il conviendrait donc de régulariser la consommation de la manière suivante :

	Consommation régularisée	Consommation réelle du 2/03/2017 au 20/11/2017 (à conserver)	Consommation régularisée par la facture (du 21/01/2016 au 2/03/2017 soit 406 jours) à rapporter à 163 jours (426 - 263)	Consommation évaluée pour la période du 20/09/2016 au 20/11/2017 (maximum à facturer)	Consommation à annuler
Nombre de jours	du 20/09/2016 au 20/11/2017 = 426 j.	263 jours	163 jours	426 jours	
consommation	41 252 kWh	12 048 kWh	$(41\ 252 - 12\ 048) / 406 \times 163 = 11\ 725$ kWh	$12\ 048 + 11\ 725 = 23\ 773$ kWh	$41\ 252 - 23\ 773 = 17\ 479$ kWh

Cette annulation représente une déduction de 2 500 euros TTC environ.

Le distributeur ENEDIS a proposé d'annuler 579 kWh, ce que j'estime insuffisant.

Compte tenu de l'implication du fournisseur Z et du distributeur Y dans la survenance de ce litige, il conviendrait que chacun d'entre eux prenne à sa charge la moitié de cette annulation, soit 8 740 kWh ou un dédommagement équivalent (1 250 euros chacun).

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur Z d'annuler 8 740 kWh ou de vous accorder un dédommagement de 1 250 euros TTC.

Je recommande au distributeur Y d'annuler 8 740 kWh ou de vous accorder un dédommagement de 1 250 euros TTC.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Le fournisseur Z et le distributeur Y m'informeront dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur Z et/ou le distributeur Y refuse(nt) de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : Z / Y

Annexe 1 : Observations du fournisseur Z
Annexe 2 : Observations du distributeur Y

PJ: fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie* »