

Paris, le 19 avril 2012

Dossier suivi par : XXXX
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2011-XXXX
N° de recommandation : 2012-0540

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame, Monsieur,

Ce litige concerne la facture de résiliation d'électricité émise le 21 avril 2010 pour un montant de 1 658,65 euros TTC. Vos adhérents estiment que le montant de la facture est anormalement élevé au regard de la période de consommation facturée (trois mois). Vous précisez que les index de résiliation retenus dans la facture litigieuse ne correspondent pas aux index que Mlle F. et Mr V. avaient communiqués par téléphone au fournisseur Y lors de leur demande de résiliation. Les consommateurs réclament une révision de cette facture.

Après une analyse détaillée de tous les éléments du dossier qui m'ont été transmis, notamment les observations du fournisseur Y et du distributeur A (jointes en annexe), je constate que les consommations de vos adhérents ont doublé entre la période du 30 novembre 2005 au 30 novembre 2006 (moyenne de 23,5 kWh par jour) et la période litigieuse du 1^{er} décembre 2008 au 1^{er} décembre 2009 (moyenne de 55,6 kWh par jour).

L'augmentation importante des consommations d'électricité entre décembre 2008 et mars 2010 peut avoir plusieurs origines possibles, seules les deux premières pouvant engager la responsabilité du fournisseur ou du distributeur :

- un dysfonctionnement de compteur,
- une erreur de relevé du distributeur,
- une modification des usages du consommateur,
- un branchement frauduleux,
- un dysfonctionnement de l'installation intérieure.

Une erreur de relevé ne semble guère envisageable dans la mesure où on aurait constaté une consommation anormalement basse pendant la période précédant le pic de consommation ou celle d'après, ce qui n'a pas été le cas.

S'agissant du dysfonctionnement du compteur de Mlle F. et de Mr V., je constate que les consommations enregistrées par celui-ci n'ont cessé d'augmenter d'année en année depuis 2004. Les consommations de vos adhérents ont ainsi doublé en l'espace de trois ans pour atteindre un niveau très élevé, représentant presque quatre fois la consommation moyenne d'un client non professionnel ayant le même profil (puissance souscrite 6 kVA,

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

option heures pleines-heures creuses) laquelle s'élève à 14,33 kWh par jour. Un dysfonctionnement du compteur pourrait éventuellement expliquer la hausse importante de leurs consommations.

Toutefois, si le niveau de consommation enregistré par le compteur de Mlle F. et de Mr V. est très élevé, celui-ci reste techniquement probable et pourrait s'expliquer par d'autres causes.

Un dysfonctionnement de l'installation intérieure ne peut pas être écarté dans la mesure où vous ne m'avez fourni aucun élément démontrant qu'elle était en bon état (absence de certificat de contrôle...).

Enfin, une modification des usages de vos adhérents pourrait également expliquer l'augmentation importante de leurs consommations. Je note que les consommations litigieuses ont été enregistrées durant une période comprenant les hivers 2008-2009 et 2009-2010 considérés par Météo France comme les troisième et quatrième hivers les plus rigoureux de ces vingt dernières années. Ainsi, dans le département dans lequel résidaient les consommateurs, l'Ain, la température moyenne constatée a été entre deux et huit degrés en dessous des normales saisonnières durant l'hiver 2008-2009. Dans la mesure où Mlle F. et Mr V. utilisaient l'électricité pour se chauffer, j'estime que les hivers rigoureux 2008-2009 et 2009-2010 pourraient expliquer une consommation aussi élevée.

Par conséquent, je ne dispose d'aucun élément fiable pour remettre en cause les consommations élevées, mais pas aberrantes, enregistrées par leur compteur.

En revanche, s'agissant des index de résiliation retenus dans la facture litigieuse, je considère que ce sont les index que Mlle F. et Mr V. ont relevés qui auraient dû servir d'index de résiliation dans la facture du 21 avril 2010.

Je rappelle en effet au fournisseur Y et au distributeur A qu'un index calculé ne peut pas être retenu au détriment d'un index auto-relevé qui est par sa nature plus fiable. J'invite donc le distributeur A à corriger les index de résiliation retenus en les remplaçant par vos index auto-relevés, et le fournisseur Y à corriger sa facturation en conséquence.

Enfin, compte tenu du montant élevé du solde restant dû par les consommateurs, j'estime que le fournisseur Y devrait leur accorder un échelonnement de paiement sur une période à convenir avec eux.

En conséquence, je recommande au distributeur A de remplacer les index de résiliation calculés (55 466 kWh en heures pleines, 32 980 kWh en heures creuses) par les index que Mlle F. et Mr V. ont relevés, à savoir 54 750 kWh en heures pleines et 32 662 kWh en heures creuses.

Je recommande au fournisseur Y de corriger sa facturation en conséquence, et d'accorder aux consommateurs un échelonnement de paiement pour le règlement du solde restant dû.

Je recommande à Mlle F. et Mr V. de régler le solde restant dû.

Je recommande au fournisseur Y de veiller à transmettre au distributeur A les index auto-relevés que lui communiquent ses clients dans le cadre d'une résiliation de contrat.

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

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

(voir fiche ci-jointe). En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur 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
Denis Merville

Copie :
Fournisseur Y
Distributeur A
Mademoiselle F. et Monsieur V.

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

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :