



**Le médiateur
national
de l'énergie**

Informers, conseiller, protéger

Madame P.
XXXX

Paris, le 24 juin 2015

Dossier suivi par : XXXX

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Je fais suite à votre saisine relative à un litige avec le fournisseur A et le distributeur Y.

Vous contestez :

- la facture annuelle d'électricité du 23 février 2015, d'un montant de 2 247,06 euros TTC, déduction faite des prélèvements effectués (764,39 euros TTC) qui régularise votre consommation réelle depuis le relevé d'août 2013,
- la facture du 9 avril 2015 de 97,70 euros TTC, qui rectifie votre facturation entre le 23 juillet 2012 et le 11 mars 2013, à la suite de la décision du Conseil d'Etat du 11 avril 2014, qui a annulé les tarifs réglementés de vente d'électricité en vigueur sur cette période,
- les difficultés rencontrées dans le cadre de la gestion de votre contrat de fourniture d'électricité.

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur A de réexaminer votre réclamation, dans le cadre du processus dit de « *deuxième chance* », que j'ai mis en place. Sa réponse du 20 avril 2015 n'ayant pas permis de résoudre le litige, vous m'avez confirmé votre saisine. J'ai alors analysé les observations du fournisseur A et du distributeur Y, que je vous ai transmises via SOLLEN (jointes en annexe).

A titre liminaire, vous avez indiqué à mon collaborateur, XXXX, que votre maison d'une superficie de 70 m² était équipée d'un climatiseur réversible, de chauffages électriques, et d'une cheminée. Vous disposez également d'une piscine non chauffée.

Après avoir reçu la facture annuelle d'électricité du 23 février 2015, vous avez fait intervenir un électricien afin de contrôler votre installation et remplacé votre chauffe-eau, potentiellement défectueux et énergivore.

Enfin, votre compteur électrique est situé à l'intérieur de votre maison et n'est pas accessible par le distributeur Y.

En ce qui concerne la facture annuelle du 23 février 2015

Sur la base de l'historique de vos consommations, je constate que le distributeur Y n'a pas relevé votre compteur lors du relevé cyclique prévu le 21 février 2014, et a sous-estimé des index à 37 009 kWh en HC et 44 566 kWh en HP. Interrogé par mes services, il a indiqué qu'il vous avait adressé un courrier d'annonce du passage du releveur à cette date, à votre ancienne adresse de Lourmarin, ce qui était anormal.

De son côté, le fournisseur A n'a pas tenu compte des index transmis par le distributeur Y et a édité la facture annuelle du 25 février 2014, de 4,97 euros TTC, sur la base d'index encore plus sous-estimés (HC : 36 087 kWh / HP : 43 162 kWh).

Or, lors de la réception des relevés effectués par le distributeur Y le 12 août 2014 (HC : 40 100 kWh / HP : 53 274 kWh), qui révélaient que le montant de vos mensualités était manifestement sous-estimé, le fournisseur A aurait dû vous alerter et vous proposer de le revoir à la hausse, afin d'éviter un rattrapage de votre consommation. Je lui rappelle que conformément à l'article 8-2 de ses conditions générales de vente « *l'échéancier pourra être révisé en cours de période si un écart notable apparaît entre la consommation réelle et la consommation estimée, suite à un relevé d'Y. Un nouvel échéancier sera alors adressé au client* ». Force est de constater qu'il n'a pas respecté ses propres conditions générales de vente. Les anomalies précitées, dont le fournisseur A est également responsable, vous ont donc causé des désagréments importants, puisqu'elles vous ont fait perdre l'intérêt de la mensualisation de vos paiements, qui vise un lissage afin d'éviter d'avoir à régler une facture annuelle d'un montant trop élevé.

De plus, vous n'avez pas pu prendre conscience de l'importance de votre consommation d'électricité avant la réception de la facture de février 2015, basée sur des index auto-relevés (42 289 kWh en HC et 58 000 kWh en HP). Au contraire, à la réception de la facture annuelle de février 2014, son faible montant, vous a probablement incitée à consommer davantage. Par ailleurs, pour une raison que j'ignore, l'index en HP pris en compte dans la facture de février 2015 est différent de celui que vous avez communiqué (58 964 kWh). Cette erreur n'a toutefois eu que peu de conséquence, puisque votre facture de février 2015 a été sous-estimée de 964 kWh en HP, mais cette consommation a été régularisée par celle reçue en juin 2015.

Comme vous l'a indiqué mon collaborateur, le fournisseur A et le distributeur Y ne peuvent être tenus pour responsables d'une installation privée défectueuse, en l'occurrence votre chauffe-eau.

Toutefois, j'estime que si un relevé avait été effectué en février 2014 ou si le fournisseur A vous avait contactée après le relevé d'août 2014, vous auriez pris connaissance de votre niveau réel de consommation afin d'effectuer les contrôles de votre installation. Aussi, vous auriez probablement remplacé votre chauffe-eau avant février 2015, comme cela a été le cas. Par conséquent, la consommation enregistrée entre février 2014 et 2015 aurait été sans doute plus faible. Le distributeur Y et le fournisseur A vous ont donc privée de la possibilité de maîtriser cette consommation sur cette période.

En tout état de cause, la consommation enregistrée par votre compteur entre les relevés d'août 2013 et août 2014 a été de 5145 kWh en HC et de 11 447 kWh en HP, et de 2 189 kWh en HC et 5 690 kWh en HP entre le relevé d'août 2014 et votre auto-relevé de février 2015. Cela est très élevé, mais techniquement compatible avec la puissance souscrite de 9 kVA.

Compte tenu des désagréments que vous avez subis et notamment du rattrapage important des consommations mis à votre charge en février 2015 (21 040 kWh au total régularisés depuis le relevé d'août 2013), je considère que « *le geste commercial* » accordé par le fournisseur A (250 euros TTC) est insuffisant pour compenser les désagréments subis (rattrapage de la consommation, intervention de votre électricien, démarches effectuées). En outre, de par l'absence de relevé de votre compteur en février 2014, le distributeur Y a contribué à l'importance du montant de la facture annuelle d'électricité du 23 février 2015, de 2 247,06 euros TTC.

Je rappelle au fournisseur A qu'il était légalement tenu de vous facturer une fois par an sur la base de votre consommation réelle (article L121-91 du code de la consommation), ce qu'il n'a pas fait.

Aussi je considère qu'il serait équitable que le fournisseur A vous accorde un dédommagement complémentaire de 400 euros TTC pour les désagréments subis par la sous-estimation du montant de vos mensualités entre février 2014 et février 2015 et l'absence de réévaluation à l'issue du relevé d'août 2014.

S'agissant du distributeur Y, et même s'il a relevé votre compteur en août 2013 et en août 2014, je considère qu'il est en partie responsable de l'absence de relevé en février 2014, puisqu'il vous a envoyé un courrier d'annonce de passage du releveur à une adresse qui n'était plus la vôtre. Un dédommagement de 50 euros TTC me semblerait donc justifié pour les désagréments subis à ce titre.

Ainsi, la somme des dédommagements accordés et recommandés (700 euros TTC au total en tenant compte des 250 euros TTC déjà versés par le fournisseur A) permettra de ramener le solde de la facture de février 2015 à 2 300 euros TTC environ (avant déduction des mensualités prélevées), soit un an de consommation.

En ce qui concerne la facture du 9 avril 2015 de 97,70 euros TTC

A la suite de la décision des pouvoirs publics d'annuler l'arrêté du 20 juillet 2012 relatif aux tarifs réglementés de vente de l'électricité et de publier un nouvel arrêté tarifaire, le fournisseur historique d'électricité A est tenu d'appliquer ces nouveaux tarifs en rectifiant rétroactivement les factures qu'il avait précédemment émises sur les périodes concernées (du 23 juillet 2012 au 31 juillet 2013). Ainsi, ses clients ayant bénéficié (qu'ils soient encore clients ou non) du tarif réglementé sur les périodes précitées, sont concernés par la régularisation rétroactive de leur facturation, ce qui est votre cas.

Au regard de ce qui précède, le fournisseur A est donc légitime à vous adresser cette facture de rattrapage et je vous recommande de procéder à son règlement. Je vous invite également à prendre connaissance de la réponse ci-jointe du Ministère de l'Ecologie du Développement Durable et de l'Energie à la suite d'une question sur ce sujet.

En conséquence, je recommande au fournisseur A :

- de vous accorder un dédommagement complémentaire de 400 euros TTC pour les désagréments subis par la sous-facturation dont vous avez fait l'objet jusqu'en février 2015,
- de vous rembourser les frais d'opposition engagés sur présentation de justificatifs comme il s'y est engagé,
- de mettre en œuvre sa proposition d'échelonnement de paiement en 18 mensualités.

Je recommande au distributeur Y de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour compenser les désagréments subis par l'absence de relevé de votre compteur en février 2014.

Enfin, je vous recommande de régler votre dette selon les modalités convenues avec votre fournisseur.

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 le fournisseur A et/ou le distributeur Y refuse(nt) de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur votre litige (voir fiche ci-jointe).

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

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert



Copie : A / Y