

Paris, le 20 février 2014

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2014-0210

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

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

Vous contestez le bien-fondé des index de début de période (10 mai 2012) retenus pour l'établissement de la facture du 20 juillet 2013 (6 373,65 euros TTC), à savoir 25 743 kWh en heures pleines (HP) et 47 844 kWh en heures creuses (HC) dans la mesure où ils sont très inférieurs à ceux que vous aviez transmis au distributeur A à cette même date (43 543 kWh en HP et 58 518 kWh en HC).

Vous souhaitez que le fournisseur Y rectifie cette facture afin de tenir compte des index relevés par vos soins le 10 mai 2012.

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

Dans ses observations, le distributeur A m'a indiqué que votre compteur n'a pas pu être relevé les 25 novembre 2011 et 25 mai 2012 en raison de votre absence. Il a donc estimé les index (30 925 kWh en HP et 50 794 kWh en HC) le 25 novembre 2011 et (32 584 kWh en HP et 51 901 kWh en HC) le 25 mai 2012. Il a ajouté n'avoir aucune trace des index que vous avez transmis le 10 mai 2012.

De son côté, le fournisseur Y indique que « *en raison de règles de gestion propres à [ses] outils, seules les relèves réelles transmises par le Distributeur sont prises en compte et peuvent modifier les estimations de consommation* ». Par conséquent, il reconnaît que les index auto-relevés éventuellement transmis par les consommateurs ne sont pas pris en compte pour réévaluer un échancier en cours, même s'il est sous-évalué.

Compte tenu de ces observations, j'ai analysé votre facturation depuis la mise en service de votre contrat (6 kVA, HP/HC), le 30 novembre 2010. Vous avez choisi de mensualiser vos paiements.

J'ai ainsi pu constater que le changement de tarif du 4 janvier 2011, de 6 à 9 kVA, a été effectué sur la base des index auto-relevés que vous aviez transmis pour la mise en service de votre contrat, le 30 novembre 2010, soit 46 195 kWh en HC et 23 299 kWh en HP. Il s'agit d'une anomalie imputable au distributeur A.

Je constate également que la facture annuelle du 3 octobre 2011 a été établie sur la base d'index estimés par le fournisseur Y à la date du 9 septembre 2011 (HP : 24 476 kWh ; HC : 47 002 kWh). Or, ces index sont très inférieurs à ceux que vous aviez transmis cinq mois plus tôt au distributeur A (29 698 kWh en HP et 49 975 kWh en HC, le 5 mai 2011) et qui avaient été transmis à votre fournisseur.

Par conséquent, à cette date, le fournisseur Y a minoré votre facturation d'au moins 8 000 kWh, sans tenir compte de l'énergie consommée entre mai et septembre.

Ensuite, la facture annuelle du 28 mai 2012 (314,90 euros TTC) a mis à votre charge une consommation estimée de 1 267 kWh en HP et 842 kWh en HC pour la période du 10 septembre 2011 (index estimés : 24 476 kWh en HP ; 47 002 kWh en HC) au 9 mai 2012 (index estimés : 25 743 kWh en HP ; 47 844 kWh en HC), en tenant compte d'index estimés toujours inférieurs aux index transmis par vos soins un an plus tôt.

Vous reprochez à votre fournisseur de ne pas avoir tenu compte des index auto-relevés que vous lui avez transmis en mai 2012 (43 543 kWh en HP ; 58 518 kWh en HC). Vous avez joint à votre saisine la copie de la carte transmise au distributeur A sur laquelle figurent les index précités. Le distributeur A conteste avoir reçu cette carte, ce qui explique qu'il n'ait transmis aucune information au fournisseur Y.

Par ailleurs, je constate que le fournisseur Y n'a pas pris en compte les index relevés le 16 novembre 2012 (HC : 59 926 kWh et HP : 46 534 kWh) par le distributeur A. Or, à cette date, il pouvait constater que l'échéancier en cours ne suffirait pas à couvrir vos consommations réelles. Dans ce type de cas, l'émission d'un avenant à l'échéancier en cours permet de diminuer l'impact du rattrapage. En ce qui vous concerne, le fournisseur Y a attendu la facture de régularisation de juillet 2013 pour tenir compte de votre consommation réelle.

La facture du 20 juillet 2013 a été établie sur la base des index relevés par le distributeur A le 14 mai 2013 (HP : 59 283 kWh ; HC : 66 252 kWh) et a mis à votre charge une consommation de 33 540 kWh en HP et de 18 408 kWh en HC (en partant des index HP : 25 743 kWh ; HC : 47 844 kWh, c'est-à-dire des index antérieurs à mai 2011). Cette facture rattrape donc plus de deux ans de consommation.

Ainsi, pour la période du 30 novembre 2010 au 15 novembre 2013 (1 065 jours), votre consommation réelle a atteint 38 163 kWh en HP, soit 35,83 kWh par jour et 21 472 kWh en HC, soit 20,16 kWh par jour.

Cette consommation (56 kWh par jour) est cohérente compte tenu de votre consommation du 30 novembre 2010 au 5 mai 2011 (65,67 kWh par jour).

Bien que la consommation enregistrée ne puisse être remise en cause compte tenu de ce qui précède, cette situation appelle tout de même plusieurs remarques de ma part.

Tout d'abord, je constate que 41 559 kWh sur les 51 948 kWh mis à votre charge par la facture litigieuse ont été facturés au prix en vigueur lors de l'émission de la facture, soit 0,0935 euro HT/kWh en HP et 0,0578 euro/kWh en HC alors que la période concernée par le rattrapage remonte potentiellement au 30 novembre 2010 et a connu plusieurs tarifs qu'il conviendrait de prendre en compte.

Par ailleurs, en vertu des règles de prescription en vigueur : « *l'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans* » (article L137-2 du Code de la consommation).

Je vous précise que la saisine de mes services (20 septembre 2013) suspend la prescription des actions civiles et pénales jusqu'à l'émission de ma recommandation (article L122-1, alinéa 3, du Code de l'énergie).

Dans votre cas, je considère que le fournisseur Y aurait pu prendre en compte vos consommations réelles dès le 5 mai 2011.

Par conséquent, je considère qu'il « aurait dû avoir connaissance » de vos consommations réelles à cette date en lieu et place de son estimation. Cette date de relevé théorique peut donc être considérée au sens de l'article 2 224 du Code civil comme le point de départ du délai de prescription des consommations non facturées avant mai 2011. La créance correspondant à la consommation enregistrée entre les 30 novembre 2010 et 5 mai 2011 (155 jours) et non réglée à ce jour est à cet égard prescrite depuis mai 2013. En revanche, la créance

correspondant à la consommation enregistrée entre mai 2011 et mai 2013 n'est pas prescrite, la saisine de mes services (20 septembre 2013) ayant interrompu la prescription.

Sur la base d'une consommation journalière moyenne de 20,16 kWh en HC (21 472 kWh enregistrés sur la période du 30 novembre 2010 au 15 novembre 2013, soit 1 065 jours) et 35,83 kWh en HP (38 163 kWh enregistrés sur cette même période de 1 065 jours) :

- la consommation non recouvrable s'élève à :
 - 3 125 kWh (20,16 x 155 jours) en HC,
 - 5 554 kWh (35,83 x 155 jours) en HP ;
- ont déjà été pris en compte dans la facturation¹ que vous avez réglée :
 - 1 649 kWh en HC,
 - 2 444 kWh en HP ;
- soit un total non recouvrable de :
 - 3 125 kWh - 1 649 kWh = 1 476 kWh en HC
 - 5 554 kWh - 2 444 kWh = 3 110 kWh en HP.

Par ailleurs, je constate que votre litige résulte directement de dysfonctionnements imputables au distributeur A et au fournisseur Y.

En tant que responsable des données de comptage, le distributeur A est tenu de relever les compteurs tous les six mois. Dans l'hypothèse où le relevé n'est pas possible, il effectue des estimations cohérentes avec l'option tarifaire souscrite et les consommations antérieures.

Or, je constate que les estimations qu'il a produites jusqu'en mai 2012, sur la base de 5,07 kWh par jour en HC et 7,59 kWh par jour en HP, étaient inférieures à votre consommation réelle et à vos consommations antérieures (24,39 kWh par jour en HC et 41,28 kWh par jour en HP du 30 novembre 2010 au 5 mai 2011). Cette sous-estimation anormalement importante a donc aggravé la situation.

De même, le fournisseur Y est tenu d'établir au moins une fois par an une facture basée sur la consommation réelle du client (article L121-91 du Code de la consommation). Ainsi, bien qu'il ne puisse être tenu pour responsable direct de l'absence de relevé de votre compteur les 25 novembre 2011 et 25 mai 2012, j'estime qu'il lui incombait en particulier, pour se conformer à son obligation de facturer les consommations réelles une fois par an, de tenir compte des index transmis par vos soins en mai 2011 et par le distributeur A le 16 novembre 2012.

Le fait que ses outils ne lui permettent pas de tenir compte des index auto-relevés afin de modifier les estimations de consommation, comme le fournisseur Y l'a évoqué dans ses observations, ne saurait vous être préjudiciable.

Je considère également que le montant inhabituel de la facture de rattrapage aurait justifié un courrier d'accompagnement ainsi qu'une proposition spontanée de plan de paiement de la part du fournisseur Y.

Les conséquences de ces différents dysfonctionnements ont été importantes :

- vous n'avez pas été en mesure d'apprécier la réalité de vos consommations et de les adapter, le cas échéant ;
- le rattrapage de consommation a entraîné l'émission d'une facture présentant un montant particulièrement élevé (près de 6 000 euros TTC) que vos ressources financières ne vous permettent pas de régler.

¹ Consommation comprise entre les index auto-relevés du 30 novembre 2010 et les index estimés du 10 mai 2012, soit :

- en HC : 47 844 kWh - 46 195 kWh = 1 649 kWh
- en HP : 25 743 kWh - 23 299 kWh = 2 444 kWh

Ces manquements et défaillances de la part du distributeur A et du fournisseur Y ne sauraient avoir pour conséquence de vous mettre en difficulté pour faire face à vos autres dépenses courantes. Je considère donc qu'ils devraient en assumer les conséquences en vous accordant un dédommagement.

Dans ses observations, le fournisseur Y reconnaît qu'un rendez-vous aurait dû vous être proposé afin d'effectuer un relevé. Il ajoute qu'un « *traitement spécifique aurait dû être mis en place afin d'éviter une telle situation* ». Il propose par conséquent d'appliquer une minoration de 15 % du montant de la facture litigieuse, soit 955 euros TTC.

Je considère que cette proposition devrait être complétée, compte tenu des désagréments importants entraînés par les anomalies à l'origine de ce litige.

En conséquence, je recommande :

- au distributeur A de vous accorder un dédommagement de 400 euros TTC compte tenu de la sous-estimation manifeste de vos consommations à la suite du défaut de relevés et de l'important rattrapage qui en a résulté ;
- au fournisseur Y :
 - de vous accorder un dédommagement correspondant à la moitié de l'écart entre vos index auto-relevés en mai 2011 et ceux pris en compte dans votre facture du 9 septembre 2011, soit 350 euros TTC environ en complément des 955 euros TTC déjà proposés ;
 - d'annuler 1 476 kWh en HC et 3 110 kWh en HP au titre des consommations prescrites (soit 440 euros environ) ;
 - de corriger la facture litigieuse afin de tenir compte des tarifs applicables sur la période réelle de consommation.

Enfin, je recommande au fournisseur Y de faire évoluer son système d'informations pour qu'il soit en mesure de prendre en compte les index auto-relevés de ses clients afin de leur proposer l'ajustement d'un plan de mensualisation en cours s'il s'avère manifestement sous-évalué.

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 le distributeur refusent 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert