

Paris, le 24 mai 2012

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

N° de saisine : S2011-XXX
N° de recommandation : 2012-0710

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations en électricité.

Vous contestez la facture de régularisation du 4 juillet 2011 d'un montant de 11 038,34 euros TTC qui met à votre charge une consommation de 67 500 kWh en HP et 40 505 kWh en HC pour la période comprise entre le 1^{er} avril 2011 et le 31 mai 2011. Vous reprochez au fournisseur X de ne vous avoir adressé aucune facture basée sur votre consommation réelle entre avril 2008 et juillet 2011, malgré vos relances. Vous précisez que votre compteur a pourtant été régulièrement relevé par le distributeur A. Il a été remplacé en mai 2008 pour un passage du simple au double tarif (HP/HC). Vous demandez enfin à ce que la facture litigieuse soit révisée, en tenant compte des tarifs applicables entre 2008 et 2011.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur X et le distributeur A m'ont adressées.

En premier lieu, je constate que vos consommations ont atteint (HC et HP cumulées) :

- 38 672 kWh entre août 2007 et mai 2008 (date du changement de compteur) ;
- 38 527 kWh entre octobre 2008 et octobre 2009 ;
- 39 216 kWh entre octobre 2009 et octobre 2010 ;
- 38 105 kWh entre octobre 2010 et octobre 2011.

Vos consommations sont régulières et cohérentes, compte tenu de votre tarif (18 kVA) et de vos usages. En effet, la consommation facturée concerne votre local professionnel (une pâtisserie) et votre domicile dont la superficie totale s'élève à près de 100 m².

En second lieu, je rappelle que la réglementation en vigueur autorise les fournisseurs d'énergie à émettre des factures fondées sur des estimations dès lors que le consommateur est facturé au moins une fois par an en fonction de l'énergie réellement consommée (ordonnance n°58-881 du 24 septembre 1958 et article L.121-91 du Code de la consommation).

Page 1 sur 3

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 :

Or, dans votre cas, je constate que vos consommations ont été estimées par le fournisseur X entre le 16 mai 2008 (date du changement de compteur) et le 4 juillet 2011, soit pendant plus de trois ans, malgré les relevés de compteur effectués régulièrement par le distributeur A. En outre, je constate que vous avez adressé plusieurs réclamations en ce sens dès juin 2009 au fournisseur X, mais qu'aucune suite n'a été donnée avant juillet 2011. Le fournisseur X n'a donc pas satisfait à son obligation.

De plus, comme ce dernier le reconnaît dans ses observations, il *«vous a facturé 15 345 kWh en HP et 7 665 kWh en HC alors que vous aviez réellement consommé 73 038 kWh en HP et 43 266 kWh en HC, soit une différence de 57 693 kWh en HP et 35 601 kWh en HC»*. Vos consommations ont donc été largement sous-estimées par le fournisseur X entre avril 2008 et juillet 2011, ce qui explique le montant important de la facture de régularisation (11 038,34 euros TTC).

En outre, le fournisseur X reconnaît également que vos consommations avaient été sous-estimées entre le 1^{er} août 2007 et le 14 avril 2008 (période précédant la date du changement de votre compteur). En effet, il *«vous avait été facturé 23 961 kWh alors que vous aviez réellement consommé 38 128 kWh, soit une différence de 14 711 kWh»*. Cette situation avait été régularisée par la facture du 14 avril 2008 d'un montant de 1 795,72 euros TTC.

En conséquence, ces manquements de la part du fournisseur X vous ont causé un désagrément dès lors que vous n'avez pas été facturé sur la base de vos consommations réelles pendant plus de trois ans. Vous n'auriez certainement pas rencontré de telles difficultés de paiement, ni dû faire face à une facture de régularisation aussi importante, si vos consommations n'avaient pas été sous-estimées pendant cette période. Vous avez donc été privé de la possibilité d'apprécier la réalité de vos consommations et de les adapter le cas échéant. De plus, j'estime que le fournisseur X aurait dû réagir puis apporter une solution plus tôt à cette anomalie, suite à vos demandes. Enfin, le montant inhabituel de la facture de rattrapage aurait justifié un courrier d'accompagnement ainsi qu'une proposition spontanée d'échéancier.

J'estime que ces manquements devraient donc faire l'objet d'un dédommagement au titre de la perturbation de trésorerie qui en a résulté. A ce titre, j'estime que le dédommagement accordé par le fournisseur X de 34,26 euros TTC (correspondant à deux mois d'abonnement), est très insuffisant. Il devrait être complété d'un dédommagement que je préconise égal à 10% du montant de la facture de régularisation, soit 1 100 euros TTC.

De plus, le fournisseur X aurait dû tenir compte des évolutions tarifaires depuis avril 2008 pour l'établissement de la facture litigieuse. J'estime qu'il devrait rectifier sa facturation en conséquence.

Enfin, le traitement de votre réclamation a été satisfaisant, une réponse à vos courriers des 20 juin 2009 et 21 mars 2011 vous ayant été apportée les 22 juin 2009 et 23 mars 2011.

Je recommande donc au fournisseur X:

- de vous accorder un dédommagement de 1 100 euros TTC ;
- de rectifier votre facturation en tenant compte des tarifs applicables sur la période litigieuse ;
- de vous accorder un échéancier de paiement en 24 mensualités pour le paiement du solde restant dû.

Enfin, je vous recommande de régler le solde restant dû.

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 (voir fiche ci-jointe).

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

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Copie : X et A

Annexe 1 : Observations du fournisseur X

Annexe 2 : Observations du distributeur A

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