

Paris, le 13 mars 2014

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2014-0340

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

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

Vous êtes titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité 6 kVA, option heures pleines (HP), heures creuses (HC) depuis le 20 décembre 2010 et avez opté pour une facturation annuelle. Le compteur est électronique et situé à l'intérieur de votre logement.

Vous reprochez à votre fournisseur l'établissement de factures annuelles fondées sur des estimations erronées que vous avez dû faire corriger à chaque reprise.

Cette situation vous paraît d'autant plus anormale que vous soulignez avoir chaque année répondu à la demande du distributeur A en transmettant vos index auto-relevés à l'aide des cartes de transmission déposées dans votre boîte aux lettres à cette fin.

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

Concernant la prise en compte de vos auto-relevés par le distributeur A

Dans ses observations, le distributeur A m'a indiqué que votre compteur n'a pas pu être relevé à six reprises depuis le 20 décembre 2010.

Il précise qu'en raison de plus de trois absences de votre part lors des relevés, les index fournis par vos soins les 25 mars (30 641 kWh en HP et 31 817 kWh en HC) et 26 septembre 2013 (31 900 kWh en HP et 32 848 kWh en HC) n'ont pas été pris en compte. Il a ajouté qu'un relevé spécial ou la transmission d'une photographie du compteur était, dans ces conditions, nécessaire pour la prise en compte d'un auto-relevé.

A cet égard, dans le cadre d'une recommandation précédente¹, j'ai déjà eu l'occasion de souligner qu'il serait souhaitable que les acteurs du marché précisent les conditions dans lesquelles un index auto-relevé est rejeté et que ces informations soient communiquées au consommateur à bon escient, à travers notamment les courriers annonçant le passage d'un releveur.

En effet, il ne ressort pas des dispositions contenues dans les conditions générales de vente (CGV) de votre fournisseur qu'un index auto-relevé est automatiquement rejeté par le distributeur A au-delà de trois absences consécutives du consommateur pour le relevé semestriel de son compteur.

¹ Recommandation n° 2010-0682, disponible sur le site www.energie-mediateur.fr, rubrique « Recommandations ».

Les conditions générales de vente (CGV) du fournisseur Y mettent à la charge du consommateur l'obligation de laisser accès à son compteur, pour qu'il soit relevé, au moins une fois par an. A défaut, le consommateur peut se voir imposé un relevé spécial payant. Il est, en outre, précisé que la transmission d'un index auto-relevé, en cas d'absence au relevé périodique ne dispense pas de laisser accès à son compteur au moins une fois par an (article 6-5).

J'observe, d'autre part, que le distributeur A a rejeté à plusieurs reprises vos auto-relevés et ne vous a pas informé des modalités qui déterminent leur rejet ou leur prise en compte par son système d'informations. Je n'ai pas non plus retrouvé cette information dans le catalogue des prestations du distributeur A en vigueur.

De plus, dans votre cas, le distributeur n'a pas démontré avoir mis tous les moyens en œuvre pour accéder à votre compteur. En effet, s'il m'a indiqué avoir envoyé plusieurs courriers annonçant le passage du releveur, il ne vous a adressé à aucun moment de courrier personnalisé contenant une interpellation claire (tel que l'envoi de courrier recommandé) vous enjoignant de rendre l'accès à votre compteur possible par tous les moyens.

J'en conclus que le défaut d'information sur les modalités de prise en compte de vos auto-relevés est à l'origine de ce litige.

Concernant les consommations facturées

Le fournisseur Y a précisé que le service clientèle n'avait pas pris en compte vos derniers index auto-relevés au motif que le distributeur A n'avait pu effectuer aucun relevé depuis le 20 décembre 2010, date de la souscription de votre contrat.

Il ajoute cependant avoir édité une facture rectificative le 3 décembre 2013 prenant en compte les index que vous aviez transmis le 7 septembre 2013 (32 848 kWh en HC et 31 900 kWh en HP) mettant à votre charge 4 875 kWh pour la période du 8 septembre 2012 au 7 septembre 2013.

J'ai en effet pu constater que chacune de vos factures annuelles (les 26 septembre 2011, 26 septembre 2012 et 26 septembre 2013) établie sur la base d'estimations avait par la suite été corrigée en prenant en compte vos index auto-relevés, ce qui a donné lieu à l'édition de factures rectificatives les 2 novembre 2011, 31 octobre 2012 et 3 décembre 2013.

Votre facturation s'est donc présentée de la façon suivante :

Période	Consommations estimées dans un premier temps par votre fournisseur	Consommations réelles finalement prises en compte sur la base des index auto-relevés
20/12/2010 au 7/09/2011	3 809 kWh	1 342 kWh
8/09/2011 au 1/09/2012	1 840 kWh	5 390 kWh
8/09/2012 au 7/09/2013	5 368 kWh	4 875 kWh

Vos index auto-relevés ont donc bien permis de corriger les estimations surévaluées en 2011 (2 000 kWh en trop) et 2013 (500 kWh en trop) et sous-évaluées en 2012 (3 500 kWh en moins).

Vous souhaitez cependant être rassuré sur la prise en compte des futurs index que vous transmettez. Vos échanges à ce sujet avec le fournisseur Y n'ont pas abouti.

Or, je considère qu'il était de la responsabilité commune de votre fournisseur et du distributeur de vous informer des modalités de prise en compte de vos index préalablement à toute réclamation et d'attirer votre attention, sur la nécessité d'un relevé spécial facturé 30,42 euros TTC.

Ce défaut d'information vous a contraint d'effectuer des démarches (dès 2011 et jusqu'à ce jour) auprès de votre fournisseur et auprès de mes services qui auraient pu être évitées. Dans le même temps, aucun relevé spécial ne vous a été imposé.

En conséquence, je recommande au fournisseur Y et au distributeur A de vous accorder chacun un dédommagement de 30 euros TTC compte tenu du défaut d'information à l'origine de ce litige.

Dans l'intérêt des consommateurs, je recommande aux distributeurs et aux fournisseurs de préciser les règles encadrant la prise en compte d'un index auto-relevé, dans les courriers d'annonce de passage des releveurs, sur les supports notamment *via* l'internet permettant la collecte des auto-relevés et dans les conditions générales de vente des contrats de fourniture d'électricité.

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/ou le distributeur refuse(nt) 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