

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

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2015-0940

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

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

Vous contestez le bien-fondé de la facture du 27 août 2014 (2 740,95 euros TTC après déduction de 667,04 euros TTC versés au titre de la mensualisation) qui met à votre charge une consommation de 25 454 kWh pour la période du 12 février 2013 au 5 août 2014 après avoir déduit une consommation estimée de 1 444 kWh préalablement facturés au titre de la période du 12 février au 5 août 2013.

Vous considérez cette consommation anormalement élevée compte tenu des caractéristiques de votre logement (appartement de 80 m<sup>2</sup> occupé par quatre personnes) et de vos usages (chauffage, production d'eau chaude et cuisson assurés par le gaz, équipement électrique standard).

Vous suspectez un dysfonctionnement de compteur ou un vol d'électricité.

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

**Concernant les consommations enregistrées par votre compteur :**

Tout d'abord, sur la base des index relevés par le distributeur A, je constate que votre consommation a atteint :

Période	Consommation en kWh		
	sur la période	par jour	
21/12/2009 au 9/02/2010	170	3,5	4,2
9/02/2010 au 9/08/2010	631	3,5	
9/08/2010 au 9/02/2011	893	5,0	
9/02/2011 au 8/08/2011	1 205	6,7	8,2
8/08/2011 au 8/02/2012	1 722	9,6	
8/02/2012 au 9/08/2012	1 385	7,7	9,3
9/08/2012 au 11/02/2013	2 006	11,0	
11/02/2013 au 9/08/2013	10 898	61,2	57,5
9/08/2013 au 10/02/2014	9 748	53,9	
10/02/2014 au 11/08/2014	4 808	26,6	6,1
11/08/2014 au 17/02/2015	-2 581		

Je constate une légère augmentation de votre consommation entre décembre 2009 et février 2013. Cette consommation reste néanmoins cohérente avec les usages déclarés.

En revanche, la consommation enregistrée à partir de février 2013 est sans commune mesure avec la consommation antérieure. Un tel niveau de consommation (plus de 20 000 kWh sur une année) ne peut être atteint qu'en raison de l'utilisation intensive d'un chauffage électrique ou

d'une climatisation. Un tel niveau de consommation est tout à fait compatible avec la puissance souscrite dont vous disposez (18 kVA triphasé.)

Votre consommation est revenue ensuite à un niveau semblable à la première période.

Vous suspectez un dysfonctionnement de compteur ou un vol d'électricité.

L'hypothèse du dysfonctionnement de compteur est peu vraisemblable compte tenu de la baisse de votre consommation à partir de février 2014, sans intervention du distributeur A. De même, compte tenu de la cohérence des index, une erreur de relevé peut être écartée.

Faute d'investigations sur place, je ne peux écarter l'hypothèse d'un branchement frauduleux puisque vous avez indiqué que votre compteur se trouve sur le palier, à l'extérieur de votre appartement et donc accessible aux tiers.

Il me semble toutefois peu probable qu'un tel branchement soit resté inaperçu : des câbles, d'une section relativement importante, auraient dû être branchés en sortie de disjoncteur d'abonné ou de compteur pendant plusieurs mois consécutifs pour qu'une telle quantité d'énergie puisse être consommée à votre insu.

En tout état de cause, les conséquences d'un tel branchement ne sauraient être assumées par le distributeur A ou le fournisseur Y car relevant de l'installation intérieure. Si vous considérez avoir été victime d'un vol d'énergie, il vous revient de faire constater les preuves dont vous disposez (photos des dégradations sur votre installation, constat d'huissier par exemple) et de porter plainte contre leur auteur auprès des services de police ou de gendarmerie. Vous restez redevable de vos factures d'électricité auprès de votre fournisseur et devrez obtenir la condamnation des auteurs du vol à vous rembourser de ce qu'ils ont indûment prélevé.

La dernière hypothèse enfin serait celle d'un usage de l'électricité plus important que ce que vous supposiez entre février 2013 et février 2014, par l'utilisation de chauffage électrique d'appoint par exemple. A cet égard, je constate d'ailleurs que votre consommation de gaz naturel<sup>1</sup>, énergie qui assure le chauffage, la production d'eau chaude de votre logement et la cuisson, a chuté à partir de l'hiver 2012, ce qui conforte cette hypothèse.

Compte tenu de ce qui précède, je ne suis pas en mesure de remettre en cause les consommations enregistrées par votre compteur.

#### **Concernant les consommations facturées :**

Vous avez opté pour une facturation annuelle. A ce titre, le fournisseur Y émet une facture en août de chaque année.

Compte tenu de la consommation (61,2 kWh/jour du 11 février au 9 août 2013) qui résultait de la prise en compte de l'index relevé le 9 août 2013 (10 898 kWh), le distributeur A indique vous avoir adressé un courrier pour vérifier son exactitude. Cette démarche est, semble-t-il, restée sans réponse de votre part. Il a donc validé cet index le 14 août 2013.

Dans son courrier du 14 janvier 2015, le fournisseur Y indique ne pas avoir reçu cet index en temps voulu. Il a alors émis la facture annuelle d'août 2013 sur la base d'un index estimé par ses soins (20 097 kWh) qui implique une consommation estimée de 1 444 kWh pour la période du 12 février au 5 août 2013, soit une sous-estimation de 9 454 kWh.

L'index relevé le 9 août 2013 par le distributeur A n'a été pris en compte dans sa facturation qu'à l'édition de la facture annuelle du 27 août 2014.

En prenant en compte le relevé du 5 août 2014, cette dernière a permis de régulariser vos consommations depuis le 18 février 2013, ce qui explique l'importance de son montant.

---

<sup>1</sup> Votre historique de consommation de gaz naturel, joint en annexe 3, m'a été transmis à la demande de mes services par le distributeur B.

Celle-ci :

- rembourse les 1 444 kWh estimés pour la période du 12 février (relevé A) au 5 août 2013 (estimation du fournisseur Y) ;
- facture 10 898 kWh compris entre les index relevés les 12 février et 9 août 2013 par le distributeur A ;
- facture 9 748 kWh compris entre les index relevés les 9 août 2013 et 10 février 2014 par le distributeur A ;
- facture 4 808 kWh compris entre les index relevés les 10 février et 5 août 2014 par le distributeur A.

Je rappelle que 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). Or, il disposait d'index relevés par le distributeur les 9 août 2013 et 10 février 2014 lui permettant de constater qu'il avait largement sous-estimé les consommations dans la facture annuelle de 2013 et que l'échéancier de paiement évalué à 667,04 euros entre août 2013 et août 2014 ne permettrait pas de couvrir l'intégralité de la période concernée.

Il a attendu l'émission de la facture annuelle du 27 août 2014 pour régulariser les consommations. Aussi, la prise en compte de ces index pour l'émission d'une facture rectificative et la proposition d'un avenant à l'échéancier en cours aurait atténué l'impact du rattrapage.

A défaut, vous vous êtes trouvé redevable, en une seule fois, d'une facture d'un montant important, alors que vous aviez opté pour la mensualisation de vos paiements dont le but était de lisser les dépenses sur l'année. Je relève que le fournisseur Y ne vous a pas adressé de proposition spontanée de plan de paiement malgré le montant élevé de la facture litigieuse.

De plus, vous n'avez eu connaissance de la consommation qu'impliquait votre logement que tardivement : s'agissant d'une hausse brusque et dont vous ne sembliez pas être conscient, il est clair que ce différé a eu une conséquence préjudiciable car vous avez été privé de la possibilité de réduire cette consommation. Je constate en particulier que dès la période semestrielle suivant la facture d'août 2014, votre niveau de consommation a baissé.

Compte tenu des désagréments subis, le service de médiation interne du fournisseur Y vous a accordé un dédommagement de 200 euros TTC et vous a proposé de mettre en place un plan de paiement en 18 échéances pour le règlement du solde restant dû.

Dans ses observations, le fournisseur Y a également proposé de vous accorder un dédommagement complémentaire de 50 euros TTC et d'annuler les pénalités de retard facturées à hauteur de 15 euros TTC.

Ces dédommagements vont dans le bon sens. Toutefois, les anomalies imputables au fournisseur Y dans ce litige justifieraient un dédommagement plus conséquent de sa part pour vous dédommager des désagréments subis. Selon moi, le fournisseur Y devrait prendre à sa charge la différence entre vos consommations habituelles et les consommations constatées d'août 2013, date à laquelle il aurait dû vous alerter, et août 2014, date où il l'a effectivement fait, soit 14 556 kWh - 3 107 kWh (consommation entre août 2011 et août 2012), soit 11 449 kWh.

Ceci étant précisé, j'ai relevé que l'index relevé le 9 août 2013 avait fait l'objet avant sa validation d'une alerte qui a été traitée par le distributeur A. Selon les informations dont je dispose, le fournisseur n'en n'aurait pas été informé et n'a pas donc pas été en mesure de mettre sa facturation en suspens dans l'attente de la confirmation de votre index de consommation. L'omission de cette information au fournisseur ne le dédouane en rien de sa responsabilité propre dans le rattrapage de consommation mis à votre charge. J'estime néanmoins qu'il serait opportun de la prévoir, ne serait-ce que pour éviter le risque d'une facturation estimée non justifiée et sa correction ultérieure.

Par ailleurs, je constate que vous disposez d'un contrat pour une puissance de 18 kVA, simple tarif et d'une installation en triphasé, ce qui ne paraît pas adapté à vos usages. Vous avez d'ailleurs demandé à plusieurs reprises une diminution de puissance (9 kVA) et une installation en monophasé. Le distributeur A vous a indiqué que la vétusté de la colonne montante ne lui permettait pas de réaliser l'intervention demandée.

Pour avoir davantage de précisions sur cette problématique des colonnes montantes, je vous invite à consulter les recommandations que j'ai déjà émises sur le site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr), rubrique « recommandations ».

Ceci étant précisé, je recommande au fournisseur Y :

- de prendre en charge 11 449 kWh à titre de dédommagement (incluant les 200 euros TTC déjà accordés et les 50 euros TTC proposés) pour les désagréments causés par le défaut de prise en compte des index relevés en août 2013 et février 2014 ;
- de se rapprocher de vous, comme il l'a proposé, afin de convenir d'un plan de paiement pour le règlement du solde restant dû.

Je vous recommande de vous conformer au plan de paiement qui sera convenu.

Enfin, je constate que le litige a en partie pour origine le fait que le fournisseur Y n'a semble-t-il pas tenu compte dans son cycle de facturation du délai supplémentaire de contrôle de l'index relevé en août 2013 par le distributeur A. Une étape supplémentaire nécessaire chez le distributeur, qui ne peut qu'être encouragée, s'est au final retournée contre le consommateur en raison du court délai du délai d'émission des factures du fournisseur Y et de l'absence de prise en compte des relevés postérieurs.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au distributeur A d'informer le fournisseur lorsqu'un index relevé fait l'objet d'une alerte pour forte consommation, afin que ce dernier soit en mesure de mettre en suspens sa facturation, le temps nécessaire à la fiabilisation des données de consommation.

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 refuse 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 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  
Jean Gaubert

