

Paris, le 29 mars 2012

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

N° de saisine : S2011-XX
N° de recommandation : 2012-0400

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine / M. B.

Madame,

Ce litige concerne la facturation des consommations en électricité de M. B.. Celui-ci conteste le bien-fondé de la facture du 3 novembre 2010 (1 099,51 euros TTC) au motif qu'elle a été établie sur la base d'un index erroné. Malgré sa réclamation auprès du fournisseur X, cette somme a été prélevée sur son compte bancaire le 13 décembre 2010. M. B. estime que la facturation établie par son fournisseur est difficilement compréhensible. Vous demandez l'annulation d'une partie (507,57 euros TTC) du solde restant dû de 2 495,21 euros TTC, car vous estimez qu'elle n'est pas due.

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

Après analyse, je constate que la programmation (simple tarif) du compteur Linky posé le 18 décembre 2009 n'était pas conforme au tarif souscrit par M. B. (9 kVA, HP/HC). L'intégralité des consommations étant enregistrées sur une seule plage horaire, les index relevés par le distributeur A les 24 février et 26 août 2010 n'étaient donc pas cohérents, c'est pourquoi il les a calculés. Le 30 septembre 2010, le compteur Linky a été déposé à l'index 14 111 kWh et remplacé par un compteur programmé conformément au tarif souscrit. La facture litigieuse du 3 novembre 2010 a été établie sur la base des index relevés à cette occasion (HP : 14 111 kWh et HC : 0 kWh).

Constatant que cette facture n'était pas juste, le fournisseur X s'est rapproché de l'établissement bancaire de M. B. pour stopper le prélèvement qui a donc été rejeté le 22 novembre 2010. Il a été présenté une nouvelle fois et débité le 13 décembre 2010. Conscient des désagréments causés par ce prélèvement de 1 099,51 euros, le fournisseur X a accepté de rembourser à M. B. les frais de rejet (20 euros TTC).

Le 24 décembre 2010, le distributeur A a procédé au redressement des consommations de M. B. pour la période du 18 décembre 2009 (pose du compteur Linky) au 30 septembre 2010 (dépose). Ce redressement s'est traduit par la répartition du volume global de consommations enregistrées par le compteur (14 111 kWh) à savoir 7 055 kWh en HC et 7 056 kWh en HP.

Je vous confirme que ce redressement est conforme à la procédure applicable en cas de dysfonctionnement de comptage concertée entre les acteurs du marché sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie. J'observe en particulier que le distributeur A a retenu une

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 :

répartition de 50% en HP et 50% en HC alors que la répartition habituellement constatée est plutôt de 60% en HP et 40% en HC. Toutefois, compte tenu de la responsabilité du distributeur A dans ce litige, je considère qu'un dédommagement de sa part serait justifié.

La prise en compte de ce redressement par le fournisseur s'est traduite par l'émission de trois factures rectificatives en date du 5 janvier 2011 qui ont permis :

- l'annulation des 14 111 kWh facturés initialement en HP (-1 627,85 euros TTC) ;
- la facturation de 7 055 kWh en HC et 7 056 kWh en HP (1 331,87 euros TTC) ;
- la prise en compte des consommations estimées entre le 12 décembre 2009 et le 30 septembre 2010 (179,41 euros TTC).

Ces trois factures ont donné lieu à un virement de 116,57 euros (-1 627,85+1 331,87+179,41).

La facturation de M. B. a été régularisée à compter de l'émission de ces trois factures.

Ce dernier conteste toutefois le solde restant dû de 2 495,21 euros TTC au 16 mai 2011 (couvrant notamment la facture du 22 avril 2011 de 1 395,70 euros TTC). Compte tenu des éléments en ma possession, je n'ai pas pu déterminer le bien-fondé de ce solde. Dès lors, s'il entend le maintenir, le fournisseur X devra communiquer à M. B. un état comptable précis présentant les sommes dues et les paiements déjà effectués. En cas de désaccord, j'invite M. B. à lui faire parvenir ses relevés bancaires.

Enfin, je remarque que le fournisseur X est responsable de plusieurs erreurs ou retards :

- il a adressé des relances en paiement à M. B. pour un montant de 0 euro ;
- il a émis une facture par erreur le 5 janvier 2011 ;
- il a établi trois factures rectificatives pour prendre en compte le redressement du distributeur A.

A cet égard, le fournisseur X a accordé un dédommagement de 200 euros TTC que j'estime satisfaisant.

Je recommande en conséquence :

- au distributeur A d'accorder un dédommagement de 75 euros TTC à M. B. au titre des désagréments subis du fait de la programmation incorrecte du compteur à l'origine du litige ;
- au fournisseur X de communiquer à M. B. un état précis de son compte client, charge à votre adhérent de lui fournir ses relevés bancaires le cas échéant.

Enfin, je recommande à M. B. de régler la somme dont il resterait redevable envers le fournisseur X après que les informations précitées lui aient été communiquées.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de ce litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui oppose M. B. à son fournisseur (voir fiche ci-jointe). En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur et le distributeur 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

Denis Merville

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 :