

Paris, le 12 avril 2012

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

N° de saisine : S2010-XXXX
N° de recommandation : 2012-0429

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de votre consommation en électricité.

Vous contestez votre facture de régularisation du 17 septembre 2010 d'un montant de 929,88 euros TTC pour la période du 22 octobre 2009 au 07 septembre 2010 (déduction faite de 1251 euros TTC versés au titre de l'échéancier annuel). Vous estimez que le montant réclamé n'est pas proportionné à la consommation mise à votre charge, 16 800 kWh. A l'appui de votre contestation vous soulignez que l'échéancier mis en place par le fournisseur Y était censé couvrir 18463 kWh. Votre consommation dépassant de 11% ces prévisions, vous considérez ne devoir que 150 euros TTC.

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

Vous avez conclu un contrat en option Heures pleines/Heures creuses d'une puissance de 18 kVA pour votre maison neuve de 123 m² équipée d'une pompe à chaleur air/eau. Un échéancier basé sur une consommation de 16 800 kWh vous a été proposé pour un montant total de 1251 euros TTC incluant l'abonnement.

La facture litigieuse du 17 septembre 2010 est la première facture que vous avez reçue à la suite de la mise en service de votre contrat de fourniture d'électricité, en octobre 2009.

Je constate en premier lieu que l'échéancier de paiement qui vous a été proposé n'était pas proportionné aux consommations prévisionnelles visées.

En effet, sur la base du ratio HP/HC habituellement constaté pour ce type d'offre votre plan de paiement aurait dû couvrir 1428 euros TTC environ, soit 1714 euros TTC avec abonnement.

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 :

Votre échéancier (prévu pour une dépense de 1250 euros) a donc été sous-évalué et n'a pu atteindre le résultat pour lequel il a été établi, qui est de lisser les dépenses sur l'année afin d'éviter une facture annuelle trop importante.

Dans le cas présent, le fournisseur Y est responsable de cette estimation erronée à l'origine du montant important et imprévu de votre facture de régularisation qui n'a pas manqué de perturber votre trésorerie. Les désagréments qui en ont résulté devraient donner lieu à un dédommagement de la part du fournisseur.

Je prends acte du geste commercial proposé par le fournisseur Y à hauteur de 219 euros TTC. Je lui recommande un dédommagement complémentaire de 100 euros TTC au titre des désagréments consécutifs à l'inadéquation de son échéancier.

Je constate également que le litige est né de la décorrélation entre les mensualités et les consommations qui sont affichées sur la proposition d'échéancier. J'ai déjà signalé au fournisseur Y cette anomalie récurrente de son système de facturation et l'invite à lui trouver une solution dans les meilleurs délais.

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(s) fournisseur(s) 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Copie :

Fournisseur : Y

Distributeur : A

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

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 :