

Paris, le 24 octobre 2014

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

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2014-1414

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

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

Vous contestez le bien-fondé de la facture du 20 janvier 2014 concernant votre consommation à XXXX (6 014,81 euros TTC après déduction des échéances mensuelles à hauteur de 1 227,82 euros TTC) qui met à votre charge 34 185 kWh en heures creuses (HC) et 42 943 kWh en heures pleines (HP) pour la période du 9 janvier 2011 au 7 janvier 2014.

En effet, entre 2011 et 2014, l'ensemble de votre facturation a été émise sur la base de consommations estimées en raison d'un dysfonctionnement du boîtier de télé-report (BTR) de votre compteur.

Vous estimez ne pas être responsable de cette situation dans la mesure où vous avez laissé libre accès à votre compteur à chaque relevé semestriel. Par ailleurs, vous contestez la période de régularisation de trois ans au motif que selon les règles de prescription en vigueur, le rattrapage de facturation ne peut excéder deux années.

Vous demandez une rectification de votre facturation.

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

- **Sur le niveau de vos consommations**

D'après les observations transmises par le distributeur A. et les derniers index auto-relevés que vous m'avez transmis, vos consommations ont atteint :

| Période                                  | kWh en HC | kWh/jour | kWh en HP | kWh/jour |
|--|-----------|----------|-----------|----------|
| du 12 juillet 2010<br>au 18 juillet 2011 | 8 912     | 24       | 12 883    | 34,7     |
| du 18 juillet 2011<br>au 11 février 2013 | 16 393    | 28,6     | 20 961    | 36,5     |
| du 11 février 2013<br>au 23 juillet 2013 | 6 397     | 39,5     | 7 910     | 48,8     |
| du 23 juillet 2013<br>au 13 janvier 2014 | 6 584     | 37,8     | 7 495     | 43,1     |
| du 13 janvier<br>au 4 septembre 2014     | 2 794     | 11,9     | 2 928     | 12,5     |

Page 1 sur 5

Les informations nécessaires au traitement des saisines reçues par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant. Vous avez également la possibilité, en cas de motifs légitimes, de vous opposer au traitement de ces données. Vous pouvez exercer l'un de ces droits en écrivant à :

Les consommations enregistrées jusqu'en janvier 2014 (entre 21 000 et 26 000 kWh par an) sont élevées par rapport à la moyenne annuelle habituellement constatée pour le même tarif (12 kVA, option HP/HC) qui est de 13 000 kWh. Elles sont toutefois cohérentes avec les usages déclarés (maison de 220 m<sup>2</sup>, six convecteurs, ballon d'eau chaude, pompe à chaleur, appareil de filtrage de la piscine).

En revanche, je note une diminution conséquente de vos consommations entre janvier et septembre 2014 (- 68 % en HC et - 73 % en HP) qui est cohérente avec vos nouveaux usages, à savoir l'abandon du chauffage électrique, concomitamment à la réception de la facture litigieuse.

- **Sur la sous-estimation de vos consommations et son impact sur votre facturation**

Depuis janvier 2011, l'ensemble de vos factures ont été émises sur la base de consommations estimées par le fournisseur X.. Entre les 9 janvier 2011 et le 7 janvier 2013, ces estimations se sont élevées à 7 002 kWh en HC (9,6 kWh/jour) et à 10 003 kWh en HP (13,7 kWh/jour) alors qu'entre les 9 janvier 2011 et 7 janvier 2014, vos consommations s'élevaient à 34 185 kWh en HC (31,2 kWh/jour) et 42 943 kWh en HP (39,3 kWh/jour).

Cette sous-estimation est à l'origine du rattrapage effectué avec la facture annuelle du 20 janvier 2014, émise sur la base des index auto-relevés transmis le 7 janvier 2014.

Cette facture fait état du remboursement de la consommation estimée du 9 janvier 2011 au 7 janvier 2013 (soit 7 002 kWh en HC et 10 003 kWh en HP) et met à votre charge la consommation enregistrée du 9 janvier 2011 au 7 janvier 2014, soit 34 185 kWh en HC et 42 943 kWh en HP (ce qui représente une facturation de 27 183 kWh en HC et de 32 940 kWh en HP).

- **Sur les anomalies qui ont perturbé votre facturation**

- Sur les anomalies imputables au distributeur A.

D'après les observations du distributeur A., je note qu'aucun relevé n'a été effectué entre juillet 2011 et juillet 2013, malgré son obligation de relever semestriellement les compteurs.

Le distributeur A. justifie l'absence des relevés prévus en janvier et juillet 2012 ainsi qu'en janvier 2013 par une « *impossibilité technique de relève* » au motif que « *le dispositif de télé-report est mal programmé* ».

Afin de procéder à un contrôle du dispositif de comptage, le distributeur A. indique vous avoir adressé trois courriers en janvier 2012, juillet 2012 et janvier 2013 auxquels vous n'auriez pas donné suite. Dans le cadre d'observations complémentaires, le distributeur A. a précisé avoir adressé ces trois courriers à l'adresse XXXX. Il s'agit d'une adresse différente de celle du point de livraison de XXXX qui était auparavant votre résidence principale jusqu'en décembre 2010.

Ayant vendu votre ancien logement à XXXX en décembre 2010, vous n'avez évidemment jamais réceptionné ces courriers.

Je note que vous aviez informé votre fournisseur de ce changement d'adresse le 28 décembre 2010 (XXXX), conformément au courrier que vous m'avez transmis. Vous m'avez également communiqué un courrier du distributeur A. daté du 12 mars 2012 adressé à votre nouvelle adresse de XXXX et visant précisément ce point de livraison de XXXX (dans le cadre de travaux de renforcement).

J'en conclus qu'avec des investigations minimales, le distributeur aurait pu vous joindre sur votre site de consommation.

J'ai toutefois demandé au fournisseur X. s'il avait bien transmis votre changement de résidence principale au distributeur. Je n'ai reçu aucune réponse de sa part.

Il est probable que le fournisseur X. ait omis d'indiquer au distributeur A., après la vente de votre résidence et la résiliation de votre contrat, que tous les courriers vous concernant devaient désormais vous être adressés à XXXX.

Je constate enfin que lors des relevés de juillet 2013 et janvier 2014, le distributeur A. a rencontré les mêmes difficultés d'accès à votre compteur, mais qu'il a alors pris l'initiative de vous téléphoner afin de solliciter la transmission d'un index auto-relevé. J'estime donc que le distributeur A. aurait pu vous contacter par ce biais dès le relevé prévu en janvier 2012.

Le BTR n'a été réparé que le 13 février 2014, soit après deux ans et cinq relevés non réalisés (janvier et juillet 2012, janvier et juillet 2013, janvier 2014) et après une vérification du compteur (février 2013).

- Sur les anomalies imputables au fournisseur X.

Entre janvier 2011 et janvier 2014, vous n'avez reçu aucune facture établie sur la base de vos consommations réelles.

Le fournisseur X. n'a donc pas respecté son obligation d'établir au moins une fois par an une facture basée sur la consommation réelle de son client (article L.121-91 du Code de la consommation).

Il aurait toutefois pu en l'espace de trois ans se rendre compte de ce dysfonctionnement et y remédier en sollicitant la transmission d'un index auto-relevé ou bien un relevé spécial auprès du distributeur.

Or, pendant ces trois années, le fournisseur X. a établi sa facturation sur la base de ses propres estimations, qui étaient davantage sous-évaluées que celles calculées par le distributeur A..

De plus, je note qu'il n'a pas pris en compte le relevé intermédiaire de juillet 2013 que lui a transmis le distributeur A., ce qui lui aurait permis d'adapter votre échéancier de paiement en cours et de limiter partiellement l'importance de la régularisation.

En tout état de cause, sans ces anomalies imputables aux opérateurs, votre compteur aurait dû être relevé dès janvier 2012 ou un index auto-relevé collecté pour fiabiliser votre facturation annuelle.

Il serait donc inéquitable que les conséquences qui en résultent, à travers le rattrapage de facturation qui vous a été adressé vous incombent exclusivement.

- **Sur les règles de prescription applicables**

Je constate par ailleurs qu'une partie de vos consommations sont aujourd'hui prescrites.

En effet, en application des règles de prescription en vigueur :

- l'action des professionnels pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs se prescrit par deux ans (article L.137-2 du Code de la consommation).
- la prescription court à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant d'exercer ce droit (article 2224 du Code civil). A cet égard, je considère que le relevé, qui aurait dû être effectué en janvier 2012, constitue un point de départ valable du cours de la prescription car vous aviez pris toutes les dispositions pour être joignable en vue de permettre d'accéder à votre compteur pour pallier, en l'occurrence, les éventuels dysfonctionnements de votre BTR.

- la saisine de mes services, ici le 5 mai 2014, suspend la prescription des actions civiles et pénales jusqu'à l'émission de ma recommandation (article L. 122-1, alinéa 3, du Code de l'énergie).

Dans votre cas, les consommations régularisées avec la facture litigieuse couvrent la période du 9 janvier 2011 au 7 janvier 2014.

Mes services ayant été saisis le 5 mai 2014, les consommations enregistrées du 9 janvier 2011 au 25 janvier 2012 (dernier relevé à la date duquel le fournisseur X. « aurait dû » avoir connaissance des consommations enregistrées au sens de l'article 2 224 du Code civil) non recouvrées à ce jour sont prescrites, soit 381 jours.

Dans la mesure où vos consommations du 9 janvier 2011 au 7 janvier 2014 se sont élevées à 34 185 kWh en HC (31,2 kWh/jour) et à 42 943 kWh en HP (39,3 kWh/jour), j'estime que sont prescrits à ce jour 11 887 kWh en HC (31,2 kWh/jour x 381 jours) et 14 973 kWh en HP (39,3 kWh/jour x 381 jours). Après déduction des consommations estimées jusqu'en 2013 (7 002 kWh en HC et 10 003 kWh en HP), la consommation à annuler s'élève donc à 4 885 kWh en HC et à 4 970 kWh en HP.

- **Sur les désagréments consécutifs à un important rattrapage de consommation**

Ces anomalies vous ont empêché de connaître vos consommations réelles, de pouvoir les maîtriser et ont entraîné l'émission d'une facture de régularisation élevée engendrant d'importantes difficultés dans la gestion de votre budget, d'autant plus que vous aviez opté pour la mensualisation de vos règlements afin de lisser vos dépenses sur l'année et éviter cette situation.

Au vu de l'ensemble des anomalies survenues dans le suivi de votre facturation, le fournisseur X. a proposé de vous accorder un dédommagement de 725 euros TTC (soit 10 % du montant de la facture litigieuse).

Cependant, sans les anomalies, décrites ci-dessus, imputables aux opérateurs, votre facturation n'aurait pas dû représenter plus d'une année de consommation.

Dans la mesure où la facture, objet de ce litige, porte sur 27 183 kWh en HC et 32 940 kWh en HP et où votre consommation annuelle s'élève à 11 388 kWh en HC et à 14 344 kWh en HP, j'estime que le distributeur A. et le fournisseur X. devraient prendre à leur charge :

- 15 795 kWh en HC (27 183 - 11 388) dont 4885 kWh sont prescrits ;
- 18 596 kWh en HP (32 940 - 14 344) dont 4970 kWh sont prescrits.

Valorisé, ce niveau de consommation représente environ 4 000 euros TTC, qui devraient être pris en charge par le distributeur A. à hauteur de 2500 euros TTC et par le fournisseur X. à hauteur de 1500 euros TTC.

Je constate que le fournisseur X. propose également de mettre en œuvre un échancier de paiement pour le règlement du solde restant dû.

Je recommande donc au distributeur A. de vous accorder un dédommagement de 2 500 euros TTC au titre des anomalies de comptage qui lui sont imputables et des désagréments qui en ont résulté.

Je recommande également au fournisseur X. :

- de vous accorder un dédommagement de 1 500 euros TTC, incluant sa proposition de dédommagement de 725 euros TTC, au titre des anomalies de facturation qui lui sont imputables et des désagréments qui en ont résulté.

- de mettre en œuvre sa proposition de mise en place d'un échéancier de paiement pour le règlement du nouveau solde restant à devoir.

Dans l'intérêt des consommateurs et en application du contrat unique, je recommande au fournisseur X. de veiller à transmettre au distributeur les adresses actualisées dont il a connaissance afin que le distributeur puisse joindre facilement le consommateur.

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 X. 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, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert

Copie :  
X.  
A.