

Paris, le 22 juillet 2015

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2015-0982

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Ce litige porte sur la facturation de vos consommations d'électricité.

Vous contestez le bien-fondé de votre facturation depuis 2013 car vous considérez qu'il existe un décalage de plusieurs mois entre les dates des relevés par le distributeur A et les dates des index pris en compte par le fournisseur Y dans votre facturation.

Vous estimez donc ne pas être facturée sur la base de vos consommations réelles et demandez une rectification de votre facturation.

Par ailleurs, vous contestez le solde de votre compte (89,60 euros TTC au 24 mars 2015) et précisez notamment que la somme de 33,47 euros TTC réglée en octobre 2013 n'a fait l'objet d'aucun rejet de la part de votre banque.

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

1. Sur le bien-fondé de la facturation

Tout d'abord, d'après l'historique de consommation depuis 2010 transmis par le distributeur A (en annexe 2), vos consommations ont atteint :

FNR	DATE	MAT	EVENEMENT	NATURE INDEX	INDEX	kWh	Nombre de jours	Consommations moyennes journalières	Consommation sur un "an"		
EDF	09/03/2010	575	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	44 260						
	02/09/2010	575	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	45 006	746 kWh	173 jours	4,3 kWh / jour	360 jours	=>	1 800 kWh
	09/03/2011	575	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	46 060	1 054 kWh	187 jours	5,6 kWh / jour			
	02/09/2011	575	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	46 895	835 kWh	173 jours	4,8 kWh / jour	357 jours	=>	1 876 kWh
	06/03/2012	575	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	47 936	1 041 kWh	184 jours	5,7 kWh / jour			
	06/09/2012	575	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	49 066	1 130 kWh	180 jours	6,3 kWh / jour	361 jours	=>	1 829 kWh
	07/03/2013	575	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	49 765	699 kWh	181 jours	3,9 kWh / jour			
	04/09/2013	575	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	50 526	761 kWh	177 jours	4,3 kWh / jour	360 jours	=>	1 760 kWh
	07/03/2014	575	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	51 525	999 kWh	183 jours	5,5 kWh / jour			
	05/09/2014	575	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	52 387	862 kWh	178 jours	4,8 kWh / jour	359 jours	=>	1 811 kWh
	06/03/2015	575	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	53 336	949 kWh	181 jours	5,2 kWh / jour			

Je constate que depuis 2010, votre compteur a régulièrement été relevé par le distributeur A, deux fois par an.

De plus, le niveau de vos consommations annuelles est stable autour de 1 815 kWh, ce qui est cohérent avec les usages dont vous m'avez fait part : maison dont l'électricité n'alimente ni le chauffage, ni l'eau chaude, ni la cuisinière.

Je ne relève donc aucune anomalie dans l'historique de vos consommations.

Toutefois, vous faites valoir qu'il existe régulièrement un décalage entre les dates des relevés effectués par le distributeur A et les dates des index pris en compte par le fournisseur Y dans votre facturation.

En effet, j'observe une différence de quelques jours entre ces dates. Par exemple, dans la facture du 8 mars 2013, le fournisseur Y prend en compte l'index 49 765 kWh au 25 février 2013 alors que le relevé a été fait le 7 mars 2013 :

Du 29/08/2012 au 25/02/2013 06 kVA			
	Relevé	Relevé	
Base	49066	49765	699

Votre facturation reste établie sur la base de vos consommations réelles. L'écart observé pourrait toutefois avoir un impact sur le niveau des estimations calculées en cas de changement de prix et jouer tantôt en votre défaveur ou en votre faveur. En tout état de cause, il apparaît étonnant que des index relevés à date et présentés comme relevés ne soient pas mentionnés avec exactitude dans votre facturation.

Interrogé par mes services, le fournisseur Y m'a précisé que « *pour respecter au mieux le cycle bimestriel, les factures prennent en compte une période de consommation toujours identique de deux mois. Cet intervalle de temps est prédéterminé dès la souscription du contrat par l'option de paiement choisie par le client (...). Ici, la prise en compte de la date du 7 mars 2013 aurait entraîné un décalage sur la période concernée* ».

Je considère que ces explications ne sont pas satisfaisantes et que le fournisseur Y devrait respecter les dates précises de relevés effectués par le distributeur A.

Ceci étant précisé, je n'ai pas identifié d'autres anomalies dans votre facturation : le fournisseur Y prend régulièrement en compte les index relevés par le distributeur A ainsi que les index auto-relevés que vous lui transmettez.

D'ailleurs, vous avez été facturée de 4 270 kWh du 29 août 2012 au 25 février 2015, ce qui est conforme aux relevés effectués par le distributeur A.

Vous évoquez une erreur de relevé le 28 août 2013 de 24 kWh en votre défaveur (index : 50 526 kWh au lieu de 50 502 kWh). Je ne peux pas le vérifier compte tenu du faible écart et, quoi qu'il en soit, votre consommation a été régularisée par le relevé suivant en mars 2014.

Je vous confirme donc le bien-fondé de votre facturation et vous devez vous en acquitter.

2. Sur le solde de votre compte

Concernant le solde de votre compte (89,60 euros TTC au 24 mars 2015), vous faites valoir qu'il n'est pas correct puisque la somme de 33,47 euros TTC réglée en octobre 2013 n'aurait fait l'objet d'aucun rejet de la part de votre banque.

A ce titre, vous m'avez transmis un relevé bancaire mentionnant l'encaissement de cette somme le 24 octobre 2013.

Or, d'après le relevé détaillé des factures et règlements transmis par le fournisseur Y (joint en annexe 1) je constate qu'un premier règlement de 33,47 euros TTC a bien fait l'objet d'un rejet le 15 octobre 2013. Toutefois, la somme a ensuite été réglée le 23 octobre 2013, ce qui est cohérent avec le relevé bancaire que vous m'avez adressé.

Je vous confirme donc que cette somme a bien été prise en compte par le fournisseur Y.

Je ne dispose donc d'aucun élément me permettant de remettre en cause le bien-fondé de votre dette. Toutefois, si vous considérez que des règlements n'auraient pas été pris en compte, je vous invite à transmettre les justificatifs s'y rapportant au fournisseur Y afin qu'il puisse les déduire de votre solde.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur Y, en cas de facturation bimestrielle, de mentionner dans sa facturation les relevés effectués par le distributeur A, à la date à laquelle ils ont été effectués.

Je recommande également au fournisseur Y de prendre en compte les justificatifs qui lui seraient transmis pour régulariser le solde de votre compte.

Je vous recommande de transmettre tout justificatif de paiement non pris en compte au fournisseur Y et de régler votre dette.

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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert

