

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

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2015-0866

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Ce litige concerne la contestation de votre facture d'électricité du 25 novembre 2014, d'un montant de 1 237,65 euros TTC (après déduction de vos mensualités déjà réglées pour 600 euros TTC), qui met à votre charge 12 622 kWh du 26 novembre 2013 au 24 novembre 2014.

Vous estimez le montant de cette facture et le niveau de consommation mis à votre charge anormalement élevés. Vous avez porté réclamation auprès de votre entreprise locale de distribution (ELD). Cette dernière vous a informé que l'index de 46 348 kWh figurant sur cette facture avait été estimé et non relevé. A la suite de la transmission de votre index auto-relevé de 45 520 kWh, elle a émis une facture rectificative d'un montant de 116,15 euros TTC en votre faveur. Insatisfaite, vous m'avez saisi.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations transmises par votre ELD (jointes en annexe).

Selon l'historique transmis par votre ELD, ainsi que les factures que vous m'avez transmises, il ressort que vous avez réellement consommé :

Période concernée	Consommation enregistrée
Du 27 janvier au 9 mai 2012	2 833 kWh
Du 9 mai au 29 octobre 2012	950 kWh
Du 29 octobre 2012 au 4 décembre 2013	8 862 kWh
Du 4 décembre 2013 au 10 décembre 2014	6 988 kWh

Je vous précise que les observations de votre ELD comportent une erreur. En effet, elle a précisé que l'index de 30 305 kWh avait été relevé le 20 décembre 2012. Cependant, la facture annuelle établie le 20 décembre 2012 mentionne cet index comme estimé le 19 décembre 2012. Elle m'a confirmé qu'il s'agissait bien d'un index estimé. Je ne me base donc pas dessus pour établir vos consommations réelles.

Les consommations enregistrées par votre compteur sont cohérentes avec vos usages de l'électricité (chauffage et production d'eau chaude) et les caractéristiques de votre logement (d'une surface de 38 m<sup>2</sup>) et n'appellent pas de remarque particulière de ma part.

En revanche, je note que la facture annuelle du 27 novembre 2013 devait permettre de régulariser vos consommations pour la période du 29 octobre 2012 au 27 novembre 2013. Or, je constate qu'elle est basée sur une estimation de vos consommations, alors que votre compteur a été relevé quelques jours plus tard, le 4 décembre 2013. Votre ELD a estimé que pour la période du 20 décembre 2012 (date de fin de la période précédemment facturée) au 27 novembre 2013, vous aviez consommé 3 421 kWh alors que vous aviez consommé 8 227 kWh à la date du 4 décembre 2013. Ce sont ainsi 4 806 kWh qui ne vous ont pas été facturés, soit 640 euros TTC environ. Cette somme a donc été reportée sur la facture suivante, objet de votre litige.

Je considère que, même si votre ELD a effectué le relevé du compteur après avoir émis cette facture, elle avait la possibilité d'émettre une facture rectificative. Par ailleurs, elle a l'obligation d'émettre au moins une fois par an une facture basée sur vos consommations réelles (article L.121-91 du Code de la consommation). Aussi, étant à la fois fournisseur et distributeur, elle aurait pu coordonner l'envoi de sa facture annuelle avec la date de relevé cyclique prévue.

De plus, elle n'a pas pris en compte vos consommations réelles pour la période du 29 octobre 2012 au 4 décembre 2013 pour réévaluer correctement votre plan de mensualisation. Aussi, l'échéancier fixé pour l'année 2013/2014 (600 euros TTC) était insuffisant pour couvrir vos consommations courantes (6 988 kWh de consommation et une année d'abonnement représentaient environ 1 000 euros TTC).

Ainsi, la facture annuelle du 25 novembre 2014 régularise vos consommations depuis le 29 octobre 2012, soit plus de deux ans. Je relève d'ailleurs que cette même facture est également basée sur une estimation de l'index au 24 novembre 2014, alors que votre ELD a effectué un relevé cyclique le 10 décembre 2014. Ce problème a toutefois été rectifié lors de l'émission de la facture du 2 février 2015 d'un montant de 116,15 euros TTC en votre faveur.

Je remarque que la facture du 25 novembre 2014 n'a été accompagnée d'aucun courrier explicatif, ni de proposition de facilité de paiement. Par conséquent, à sa réception, vous avez douté de la fiabilité des index figurant sur cette facture.

Les erreurs commises par votre ELD ont perturbé votre trésorerie et vous ont empêchée de bénéficier des avantages de la mensualisation (lisser vos dépenses).

Votre ELD a prélevé la somme de 619 euros TTC le 10 décembre 2014. Or, vous m'avez informé n'avoir reçu votre facture du 25 novembre 2014 que le 22 décembre 2014. Aussi, vous n'avez pu contester ce prélèvement et demander un échéancier de paiement adapté.

Ce prélèvement a perturbé la gestion de votre budget et vous avez dû supporter des frais bancaires d'un montant de 28 euros TTC, que votre ELD a proposé de vous rembourser. J'estime que cette proposition est insuffisante.

Je considère en effet qu'il serait équitable qu'elle limite la consommation facturée en novembre 2014 à un an, en application de l'article L121-91 du Code de la consommation. Cette solution reviendra à vous accorder un dédommagement représentant 4 806 kWh, soit 600 euros TTC environ.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande donc à votre ELD d'annuler 4 806 kWh consommés en 2013 de la facture annuelle de novembre 2014.

**Dans un but de prévention des litiges, je recommande à l'entreprise locale de distribution assurant les missions de fourniture et de distribution d'électricité de synchroniser les dates d'émission de ses factures avec celles des relevés cycliques.**

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 ELD 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, votre ELD 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