

Paris, le 15 mai 2014

Dossier suivi par : XXXX

Tél. : XXXX

Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX

N° de recommandation : 2014-0633

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation des consommations d'électricité de Madame L.

A la suite de la réception de la facture d'électricité du 21 avril 2013, d'un montant de 1 109,80 euros TTC, Madame L. et vous-même avez adressé plusieurs courriers de réclamation au fournisseur Y. Votre assurée, Madame L., estimait en effet que les montants mis à sa charge étaient importants, compte tenu de ses habitudes de consommation (elle vit désormais seule dans sa maison de 260 m², bien isolée, qu'elle chauffe peu, puisqu'elle n'utilise que quelques convecteurs quelques heures par jour), et du fait qu'elle n'a pas occupé le logement à partir du 1^{er} janvier 2013. Elle rappelle également avoir contesté les factures reçues depuis la pose d'un nouveau compteur en octobre 2009 et considère que celui-ci serait défectueux. Les réponses obtenues de la part du fournisseur Y ne lui apportant pas satisfaction, vous m'avez saisi.

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

J'ai analysé les consommations d'électricité de Madame L. et observe qu'elles ont atteint :

- 27 959 kWh du 22 octobre 2009 au 20 avril 2010,
- 3 229 kWh du 20 avril 2010 au 14 octobre 2010,
- 15 169 kWh du 14 octobre 2010 au 20 avril 2011,
- 1 254 kWh du 20 avril 2011 au 20 octobre 2011,
- 13 477 kWh du 20 octobre 2011 au 20 avril 2012,
- 3 115 kWh du 20 avril 2012 au 18 octobre 2012,
- 15 355 kWh du 18 octobre 2012 au 19 avril 2013,
- 1 930 kWh du 19 avril 2013 au 23 septembre 2013.

Je remarque que la consommation du 22 octobre 2009 (date de changement de compteur) au 20 avril 2010 est très supérieure à celle enregistrée postérieurement. Le distributeur A a reconnu qu'un doute existait sur les index de pose du compteur. Aussi, il a proposé de rectifier les consommations de Madame L. pour la période d'octobre 2009 à octobre 2010, sur la base de celles enregistrées d'octobre 2010 à octobre 2011, soit une annulation de 5 218 kWh en heures creuses et de 10 175 kWh en heures pleines. J'estime que cette solution est équitable et vous précise qu'elle reviendra à annuler environ 1 650 euros TTC.

Ainsi rectifié, l'historique de consommation de Madame L. ne présente plus d'incohérence. En effet, les consommations sont stables d'une année à l'autre et varient en fonction des saisons, c'est-à-dire qu'elles augmentent en hiver et baissent en été. De telles variations sont conformes à ses usages, notamment pour le fonctionnement de convecteurs électriques quelques heures par jour.

En ce qui concerne la consommation postérieure au 1^{er} janvier 2013, je ne dispose pas d'élément permettant de prouver que l'alimentation des appareils électriques du logement a été coupée.

Aussi, cette consommation, qui est cohérente avec celle des années précédentes, ne peut être remise en cause, ni être le signe d'un quelconque dysfonctionnement du compteur.

Je vous précise en outre que la comparaison de la consommation enregistrée par le nouveau compteur à partir du 22 octobre 2009 avec celle enregistrée par l'ancien compteur est inopérante. En effet, le distributeur A m'a précisé avoir remplacé l'ancien compteur en raison de sa défectuosité. Il s'avère en effet qu'entre les 24 avril 2007 et 22 octobre 2009, celui-ci n'avait enregistré que 287 kWh en heures creuses (HC) et 328 kWh en heures pleines (HP). Ces consommations, compte tenu des usages de Madame L., paraissent particulièrement faibles et traduisent un dysfonctionnement de ce compteur. Aussi, comparer la consommation enregistrée par ce compteur et celle enregistrée par le nouveau n'est pas pertinent.

En ce qui concerne la période du 24 avril 2007 au 22 octobre 2009, le distributeur A a effectué un redressement des consommations de votre assurée, en estimant ses consommations à 12 092 kWh en HC et 19 239 kWh en HP. Je vous confirme que le principe d'un tel redressement est prévu par les conditions générales de vente souscrites par votre assurée et respecte la procédure applicable en cas de fraude et erreurs de comptage aux sites de consommation BT (basse tension) inférieure ou égale à 36 kVA, définie par les acteurs du marché dans le cadre des instances de concertation placées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE)¹. Cette procédure prévoit en effet qu'en cas de dysfonctionnement de compteur, un redressement des consommations doit être calculé soit sur la base de l'historique exploitable, soit sur la base des consommations moyennes annuelles habituellement constatées pour les consommateurs disposant des mêmes caractéristiques tarifaires. Il convient ensuite d'appliquer un abattement de 10 % aux consommations ainsi recalculées. En outre, en vertu des règles de prescription en vigueur (article L. 137-2 du Code de la consommation), la période redressée se termine à la date de remplacement du compteur et ne peut remonter au-delà de deux ans.

J'ai également vérifié la mise en œuvre de ce redressement par le fournisseur Y. Celui-ci m'a transmis la facture correspondante du 16 juin 2010 d'un montant de 2 935,85 euros TTC. Je vous confirme l'exactitude de celle-ci, et particulièrement des tarifs appliqués.

En revanche, l'envoi de cette facture a pu faire douter Madame L. du bien-fondé de sa facturation et l'amener à suspecter un dysfonctionnement du nouveau compteur. En effet, elle n'aurait pas reçu de courrier explicatif, puisque selon le distributeur A, le fournisseur Y lui aurait demandé le détail du calcul du redressement le 12 août 2011. De plus, les index de pose erronés du nouveau compteur, à l'origine d'une première facture le 29 avril 2010 d'un montant de 2 840,45 euros TTC, n'ont fait que renforcer ses doutes.

Toutefois, je vous confirme que je ne dispose pas d'élément permettant de remettre en question le bon fonctionnement du compteur posé le 22 octobre 2009.

Enfin, le distributeur A m'a informé que le fournisseur Y avait demandé une interruption de fourniture d'électricité pour impayés pour le logement de Madame L. qui a été réalisée le 23 septembre 2013. Dans la mesure où, selon les informations transmises par le distributeur, l'alimentation électrique n'a pas été rétablie, depuis cette date, aucune consommation ne devrait être mise à sa charge.

Or, j'observe que le fournisseur Y a émis des factures de 558,80 euros TTC le 18 décembre 2013 et de 877,86 euros TTC le 16 février 2014 (qu'il m'a communiquées), mettant à sa charge une consommation estimée à 9 871 kWh pour la période du 19 octobre 2013 au 15 février 2014, alors que l'électricité était coupée.

Je considère qu'il est anormal que le fournisseur Y, à l'origine d'une demande d'interruption de la fourniture d'électricité, continue à procéder à des estimations de consommation, d'autant plus qu'elles viennent alourdir la dette impayée de Madame L. J'estime donc que la facturation postérieure à la coupure du 23 septembre 2013 devrait être annulée par le fournisseur Y et rectifiée par des factures ne portant que sur l'abonnement.

¹ Disponible sur le site www.gte2007.com

Par ailleurs, compte tenu de la nature du litige et des démarches qui avaient été entreprises par Madame L., j'estime que la demande de coupure pour impayés mise en œuvre le 23 septembre 2013, puis de pose d'un limiteur de puissance pour rétablir une puissance à 3 000 Watts le 4 février 2014, formulées par le fournisseur Y, étaient injustifiées.

Dans ses observations, le distributeur A a proposé d'annuler les frais facturés lors de l'intervention de février 2014 (51,31 euros TTC), qui n'a pas pu être réalisée compte tenu de l'absence de Madame L., ce qui est satisfaisant.

S'agissant du fournisseur Y, j'estime que le dédommagement de 50 euros TTC qu'il a déjà accordé était justifié mais qu'en complément, les frais de coupure pour impayés facturés en novembre 2013 devraient être annulés. Le fournisseur devrait également accorder à votre assurée, si elle le désire, un échéancier de paiement pour s'acquitter de sa dette. Enfin, le fournisseur Y devrait la recontacter pour envisager avec elle le rétablissement de son alimentation électrique.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur A de mettre en œuvre les propositions formulées dans ses observations, à savoir d'annuler 5 218 kWh en HC et 10 175 kWh en HP, ainsi que les frais de coupure pour impayés facturés en février 2014, et de transmettre un flux correspondant au fournisseur Y.

Je recommande également au fournisseur Y :

- de rectifier sa facturation à réception des flux transmis par le fournisseur Y,
- d'annuler les consommations estimées et facturées postérieurement à l'interruption de fourniture du 23 septembre 2013,
- d'annuler les frais de coupure pour impayés facturés en novembre 2013,
- d'accorder à Madame L., si elle le désire, un échéancier de paiement adapté à sa situation financière et de lui communiquer un état de compte actualisé,
- de prendre contact avec Madame L. pour envisager le rétablissement de l'alimentation électrique de son logement.

Je recommande à Madame L. de s'acquitter du paiement de sa dette ainsi rectifiée selon les modalités convenues avec son fournisseur.

Enfin, dans l'intérêt collectif des consommateurs, je recommande au fournisseur Y de ne plus facturer d'estimations de consommation à ses clients dont la fourniture d'énergie est interrompue à la suite d'un impayé.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de ce litige. Si Madame L. est en désaccord avec son contenu ou si le fournisseur Y refuse de la mettre en œuvre, elle peut demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur son litige (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y m'informerait 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 ce 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

Jean Gaubert