

Paris, le 10 mai 2012

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

N° de saisine : 2011-1419
N° de recommandation : 2012-0498

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Mademoiselle,

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

Vous contestez la facture du 23 février 2011 d'un montant de 2 160,24 euros TTC mettant à votre charge une consommation de 19 976 kWh (HC : 7 959 kWh/ HP : 12 017 kWh) pour la période du 19 février 2010 au 18 février 2011. Vous estimez cette facture élevée par rapport à vos factures habituelles.

Vous contestez également l'absence de fonctionnement du service « *suivi conso* » souscrit depuis avril 2011 pour un montant de 2,90 euros TTC/mois.

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

Je note tout d'abord que le fournisseur X a reconnu que le service « *suivi conso* » n'avait pas fonctionné de la souscription à la résiliation, d'avril à août 2011. A ce titre, il a proposé de vous dédommager à hauteur de 30 euros TTC ce qui est satisfaisant.

Je constate par ailleurs que votre compteur n'a pas été relevé entre la mise en service, le 30 avril 2008 et le 23 août 2010, soit plus de deux ans, ce qui est à l'origine de l'importance de la facture litigieuse. Votre consommation a été sous-estimée par le distributeur A durant cette période ce qui s'est d'ailleurs traduit par un remboursement en votre faveur en septembre 2008 et février 2010. Le relevé de février 2011 a donc permis de régulariser votre consommation depuis la mise en service de votre contrat.

En effet, j'ai analysé l'historique de vos consommations :

- du 30 avril 2008 au 23 août 2010 (833 jours) : 22 938 kWh
 - HC : 9 063 kWh
 - HP : 13 875 kWh

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 :

- du 23 août 2010 au 22 février 2011 (179 jours) : 7 653 kWh
 - HC : 2 882 kWh
 - HP : 4 771 kWh
- du 22 février 2011 au 22 août 2011 (180 jours) : 2 277 kWh
 - HC : 1 110 kWh
 - HP : 1 167 kWh

Les consommations enregistrées sur la période litigieuse peuvent paraître élevées. Toutefois, sur une base annuelle, elles se sont élevées à environ 9 900 kWh, ce qui est cohérent avec les enregistrements postérieurs 9 930 kWh d'août 2010 à août 2011. En outre, ce niveau de consommation est du même ordre de grandeur que celui habituellement constaté pour des points de livraison présentant des caractéristiques comparables au vôtre (9 kVA double tarif : 8 440 kWh/an). De plus, je ne relève pas de rupture dans la chronique des index. Votre consommation fluctue au gré des saisons (hiver/été). Par conséquent, aucun élément ne permet de remettre en cause le bien-fondé de votre consommation.

En revanche, le distributeur n'a pas rempli son obligation de relever votre compteur au moins une fois par an, et a contribué à l'importance de la régularisation intervenue en février 2011. Le distributeur justifie ce manquement par votre absence lors des relevés. Toutefois, je note que si votre compteur est situé à l'intérieur de votre logement, il est en revanche « *accessible via un boîtier de télé-report* » comme l'a souligné le distributeur dans ses observations. Or, l'objectif de ce système est de permettre le relevé en votre absence. Le distributeur ne peut donc raisonnablement justifier son manquement par votre absence, ni invoquer un problème technique du boîtier de télé-report de votre compteur en août 2009 et un problème de localisation de ce dernier en février 2010 pour s'exonérer de sa responsabilité.

Votre fournisseur n'a également pas satisfait à son obligation de facturer son client sur la base d'un index réel au moins une fois par an. En effet, votre facturation n'a été établie que sur index estimés entre mars 2009 et février 2011. De plus, il vous a induit en erreur sur l'origine des index de la facture du 23 février 2010. En effet, il a qualifié ces derniers de relevés alors qu'il s'agissait d'index estimés par le distributeur A.

En outre, je constate que le distributeur a communiqué à votre fournisseur le relevé rattrapant vos consommations dès août 2010, mais que ce dernier n'en a pas tenu compte avant février 2011. Or, la prise en compte de ce relevé intermédiaire aurait permis à votre fournisseur d'adapter votre échancier de mensualisation, comme cela est prévu par votre fournisseur lors de la mise en place d'un échancier de paiement. Cette adaptation aurait limité les conséquences pour vous des anomalies de relevé.

Par ailleurs, le distributeur m'a indiqué que les relevés cycliques de votre compteur étaient prévus en février et août de chaque année. En conséquence, à chaque relevé le fournisseur X aurait dû avoir connaissance de l'acquisition d'une créance. Il a ainsi acquis :

- 1^{ère} créance en août 2008 correspondant aux consommations enregistrées entre le 30 avril 2008 et août 2008 ;
- 2^{ème} créance en février 2009 correspondant aux consommations enregistrées entre août 2008 et février 2009 ;

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 :

- 3^{ème} créance en août 2009 correspondant aux consommations enregistrées entre février 2009 et août 2009 ;
- 4^{ème} créance en février 2010 correspondant aux consommations enregistrées entre août 2009 et février 2010 ;
- 5^{ème} créance en août 2010 correspondant aux consommations enregistrées entre février 2010 et août 2010 ;
- 6^{ème} créance en février 2011 correspondant aux consommations enregistrées entre août 2010 et février 2011.

Une régularisation de vos consommations depuis le 30 avril 2008 n'est donc ici pas fondée. En effet, 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). Par conséquent, les deux premières créances du fournisseur X n'étaient plus recouvrables respectivement depuis août 2010 et février 2011. La régularisation ne peut donc inclure les abonnements et consommations antérieurs à février 2009.

Je considère en revanche, pour les créances postérieures, que la confirmation de ma saisine (le 17 mai 2011) a eu pour effet de suspendre les délais de prescription.

Enfin, en procédant à l'analyse de votre facturation, j'ai constaté que la facture contestée du 23 février 2011 ne tenait pas compte des différents tarifs applicables sur la période réelle de consommation, avril 2008 à février 2011. La totalité de la consommation a été facturée au tarif en vigueur entre février 2010 et février 2011. J'estime donc que le fournisseur X devrait effectuer une régularisation tarifaire tenant compte des variations de prix sur la période de consommation régularisée.

En conséquence, je prends acte de la proposition du fournisseur X de vous dédommager à hauteur de 30 euros TTC pour l'absence de fonctionnement du service « suivi conso » et recommande :

- au fournisseur X
 - d'annuler la facturation des abonnements et consommations antérieurs à février 2009 ;
 - de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC au titre de l'absence de facturation sur vos consommations réelles pendant plus de deux ans et l'absence de révision de votre échéancier de mensualisation lors du relevé intermédiaire d'août 2010 ;
 - d'appliquer les variations de prix sur la période de consommation régularisée.
- au distributeur A :
 - de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour l'absence de relevé de votre compteur pendant plus de deux ans.

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

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 :

(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, Mademoiselle, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Denis Merville

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 :