

Paris, le 22 mai 2012

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

N° de saisine : S2011-XX  
N° de recommandation : 2012-0728

**Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine**

Mademoiselle,

Ce litige concerne la contestation de votre facturation d'électricité à compter de mai 2011. Vous contestez plus particulièrement votre facture annuelle du 20 mai 2011 émise pour un montant de 2 119,90 euros TTC, ainsi que votre facture de résiliation du 4 septembre 2011 émise pour un montant de 1 009,89 euros TTC. Vous estimez que ces factures sont anormalement élevées au regard des caractéristiques de votre logement (35 m<sup>2</sup>) et vous précisez ne pas être en mesure de régler votre dette vis-à-vis du fournisseur X qui s'élève au total à 3 158,36 euros TTC du fait de vos difficultés économiques (vous percevez le revenu de solidarité active).

J'ai analysé tous les éléments du dossier qui m'ont été transmis, notamment les observations des fournisseurs X et Y ainsi que celles du distributeur A (jointes en annexe).

**Sur la contestation de la facture du 20 mai 2011**

J'ai constaté que la facture du 20 mai 2011 régularisait les consommations enregistrées par votre compteur depuis la mise en service de votre installation le 20 mars 2009 en raison de différentes anomalies dues à des erreurs du distributeur A et des fournisseurs Y et X.

Le fournisseur Y n'a pas tenu compte dans sa facturation du relevé cyclique effectué le 3 novembre 2009, qui révélait une consommation très supérieure aux mensualités qu'il avait estimées lors de votre mise en service. Il aurait dû vous proposer un avenant à cet échéancier.

Cette erreur du fournisseur Y est la première anomalie à l'origine du montant important qui vous est demandé dans la facture litigieuse. Je considère dès lors que le fournisseur Y devrait vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis du fait qu'il n'a pas tenu compte du relevé intermédiaire pour vous proposer une adaptation de votre échéancier de mensualisation.

Ensuite, l'index de bascule, calculé par le distributeur A le 1<sup>er</sup> janvier 2010, était totalement erroné puisque les index calculés (10 404 kWh en heures creuses, 18 302 kWh en heures pleines) sont inférieurs au relevé cyclique précédent, réalisé le 3 novembre 2009 (12 350 kWh en heures creuses, 24 390 kWh en heures pleines).

La modification de votre mode de facturation début 2010 auprès du fournisseur X a été en outre à l'origine d'une troisième anomalie, puisque celui-ci n'a pas été en mesure de tenir compte des relevés du distributeur dans sa facturation avant le 20 mai 2011. Cette facture régularise les consommations antérieures qui n'avaient pas été facturées depuis votre mise en service avec Y. Toutefois, je constate que le fournisseur X disposait d'un relevé de votre compteur le 30 avril 2010,

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 :

avant votre demande de mensualisation, et qu'il est établi qu'il n'en a pas tenu compte en sous-estimant à deux reprises vos mensualités.

Enfin, les seconds index de changement de fournisseur, estimés le 13 juillet 2011 par le distributeur A à 20 003 kWh en heures creuses (HC) et 41 872 kWh en heures pleines (HP) et ayant servi de base à la facture de résiliation du 4 septembre 2011, auraient été également mal calculés. En effet, le relevé spécial du 10 juin 2011 est de :

- HC : 17 136 kWh
- HP : 35 522 kWh

Cela impliquerait une consommation en période estivale de 6 350 kWh en HP et de 2 867 kWh en HC, soit un total de 9 217 kWh sur un mois.

Je tiens néanmoins à vous préciser que ces erreurs de calcul de l'index de bascule vous sont favorables en termes de prix payé. En effet, s'agissant du premier index de changement de fournisseur, la sous-estimation de celui-ci a abouti à régulariser vos consommations avec les prix proposés par X qui sont moins élevés que ceux de votre ancien fournisseur.

S'agissant du second index de bascule, en surestimant celui-ci, cela vous a évité d'être facturée de certaines consommations selon le prix du fournisseur Y qui est plus élevé que celui de votre ancien fournisseur X.

En tout état de cause, ces anomalies d'index de bascule, s'ils n'ont pas entraîné de préjudice quant au prix facturé, ont perturbé votre trésorerie et jeté le doute sur le bien-fondé de votre facturation. Ces erreurs vous sont d'autant plus préjudiciables que vous disposez de revenus limités (vous disposez du revenu de solidarité active) et que vous aviez opté pour la mensualisation de vos paiements afin de lisser vos dépenses et éviter d'avoir à régler une facture pour un montant trop élevé.

Avec ces anomalies, l'intérêt de la mensualisation était nul puisque le fournisseur X a établi un échancier sur la base d'une faible consommation à cause de la sous-estimation du premier index de bascule. Ainsi, cette sous-estimation ne vous a pas permis de prendre conscience de votre consommation réelle et donc de mieux la maîtriser.

Je rappelle au distributeur A qu'il lui appartient, en tant que responsable des données de comptage, de déterminer un index de bascule fiable et de mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour y parvenir. Or, dans le cas présent, je constate que les premiers index de bascule, calculés le 1<sup>er</sup> janvier 2010, sont inférieurs au relevé cyclique précédent réalisé en novembre 2009. De même, les seconds index de bascule ont manifestement été surestimés alors que le distributeur A disposait d'un historique de consommation suffisant pour pouvoir établir un index de bascule plus fiable. Je considère donc que le distributeur A est responsable de vos désagréments et qu'il devrait vous accorder un dédommagement. En outre, dans ce contexte, la facturation de frais pour un relevé spécial effectué en juin 2011 ne me paraît pas justifiée.

Je rappelle également que les procédures en vigueur incitent les fournisseurs d'énergie à solliciter un index auto-relevé lors d'une demande de changement de fournisseur. Les fournisseurs X et Y n'ont pas démontré avoir mis en œuvre leur devoir de conseil à votre égard lors de vos deux demandes de changement de fournisseur. L'absence de cette démarche vous a privé d'une chance d'être facturée sur la base d'un index de bascule plus proche de votre consommation réelle.

Je reproche également au fournisseur X de ne pas avoir ajusté l'échancier de prélèvement après que le distributeur A lui ait communiqué les index relevés des 30 avril et 29 octobre 2010. Le fournisseur X aurait même dû vous adresser une facture sur la base de l'index relevé le 30 avril 2010, avant d'établir l'échancier de prélèvement, ce qui vous aurait évité de recevoir une facture annuelle du 20 mai 2011 pour un montant aussi élevé.

En conséquence, je considère qu'un dédommagement de sa part serait justifié.

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 :

J'estime en outre que le fournisseur Y devrait vous accorder un dédommagement complémentaire pour ne pas avoir sollicité d'index auto-relevé lorsque vous avez demandé à redevenir sa cliente une seconde fois en juillet 2011.

### Sur l'analyse de votre consommation

J'ai également analysé le bien-fondé des consommations mises à votre charge, indépendamment du fournisseur concerné. Celles-ci doivent s'apprécier entre deux relevés de compteur sur des périodes annuelles pour neutraliser l'effet des saisons.

Je constate tout d'abord que le niveau de vos consommations en 2009 était excessivement élevé, puisque entre votre mise en service le 20 mars 2009 et le relevé semestriel du 3 novembre 2009, vous avez consommé :  $24\,390 - 16\,616 + 12\,350 - 9\,392 = 10\,732$  kWh, une consommation aberrante pour une période (printemps, été, automne) où le chauffage électrique est traditionnellement peu utilisé.

Il n'est pas exclu que l'index de mise en service soit erroné. Le distributeur A ne m'a fourni aucune information sur la nature de cet index. Je l'invite donc à vérifier sa cohérence et à le corriger en cas de doute.

En outre, je note qu'entre le 3 novembre 2009 et le 1<sup>er</sup> novembre 2011, vous avez consommé :

- En HP :  $42\,283 - 24\,390 = 17\,893$  kWh
- En HC :  $20\,220 - 12\,350 = 7\,870$  kWh

Ce qui représente un total de 12 881 kWh par an, un niveau de consommation extrêmement élevé pour un logement de 35 m<sup>2</sup>, et au regard du tarif dont vous disposez (6 kVA, option HP/HC). Ce niveau, équivalent à une consommation de 950 kWh d'énergie primaire par m<sup>2</sup> et par an, représente le double de la consommation conventionnelle d'un logement de classe énergétique la moins performante.

Plusieurs hypothèses sont susceptibles de l'expliquer :

- un dysfonctionnement de compteur,
- une erreur de relevé du distributeur,
- les usages anormaux du consommateur (ex : chauffage de l'appartement à 30°C alors que la température moyenne prescrite est de 19°C...),
- un branchement frauduleux sur votre compteur,
- un dysfonctionnement de l'installation intérieure (ex : ballon d'eau chaude entartré...).

Une erreur de relevé ne semble guère envisageable dans la mesure où on aurait constaté une consommation anormalement basse pendant la période précédant le pic de consommation ou celle d'après, ce qui n'a pas été le cas.

De même, l'hypothèse d'un branchement frauduleux sur votre compteur peut être exclue puisqu'il n'est pas accessible.

En revanche, je ne dispose d'aucun élément suffisant pour pouvoir écarter les hypothèses de vos usages anormaux et du défaut de votre installation intérieure. En tout état de cause, même si ces hypothèses s'avéraient être les causes de votre consommation anormalement élevée, elles ne sauraient exonérer les fournisseurs X et Y de leur responsabilité car ils ne vous ont pas facturé sur la base de votre consommation réelle, ce qui vous a empêché de prendre conscience de vos usages anormaux ou de détecter un éventuel dysfonctionnement de votre installation intérieure.

De plus, je considère qu'il existe un doute sur le bon fonctionnement de votre compteur, qu'il conviendrait de lever au regard de votre situation et pour fonder les factures à venir. J'estime que le distributeur devrait prendre en charge dans ce cas, à titre exceptionnel, son contrôle métrologique.

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 :

Enfin, sur le traitement de votre réclamation, je note que vous avez adressé au fournisseur X un courrier de réclamation, via une lettre recommandée avec accusé de réception, sans obtenir de réponse. J'estime que le fournisseur X devrait vous accorder un dédommagement pour le traitement insatisfaisant de votre réclamation.

Ces anomalies vous ont porté un préjudice dans la mesure où votre situation financière, en tant que bénéficiaire du RSA, est fragile. Il conviendrait que les opérateurs tiennent compte du fait que leurs négligences et défaillances nombreuses dans la gestion de votre dossier ont eu pour conséquence d'aggraver la précarité de votre situation.

En conséquence, je recommande au distributeur A de :

- vérifier la conformité de l'index de mise en service et le corriger en cas de doute,
- procéder, à ses frais, au contrôle métrologique de votre compteur et de faire un redressement de vos consommations le cas échéant depuis la mise en service de vos installations en l'imputant à vos différents fournisseurs,
- corriger les index de changement de fournisseur calculés les 1<sup>er</sup> janvier et 13 juillet 2010 en retenant les index relevés auparavant,
- prendre à sa charge la différence de consommations entre l'index relevé écarté et l'index de bascule calculé le 1<sup>er</sup> janvier 2010.

Je recommande au fournisseur X de :

- corriger sa facturation en conséquence,
- vous accorder un dédommagement correspondant à six mois de facturation, soit un montant d'environ 300 euros TTC, pour les désagréments subis du fait de l'absence de facturation de votre consommation réelle durant plus d'un an,
- vous accorder un dédommagement complémentaire de 50 euros TTC pour les désagréments subis du fait du traitement insatisfaisant de votre réclamation,
- vous accorder un échelonnement de paiement sur une période de vingt-quatre mois pour le règlement du solde restant dû.

Je recommande au fournisseur Y de :

- corriger sa facturation en conséquence ;
- vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC pour les désagréments subis du fait de la non prise en compte d'un index relevé par le distributeur A ;
- vous accorder un échelonnement de paiement sur une période de vingt-quatre mois au maximum, si vous le souhaitez, pour le règlement du solde restant dû.

Je vous recommande de régler les factures rectificatives qui vous seront adressées à la suite des différentes corrections effectuées.

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 :

Je recommande aux fournisseurs d'énergie de tenir compte des index relevés intermédiaires pour adapter l'échéancier de mensualisation de leurs clients ayant opté pour un mode de facturation annuelle.

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 (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

Copie : X, Y, A

*Annexe 1 : Observations du fournisseur X*

*Annexe 2 : Observations du distributeur A*

*Annexe 3 : Observations du fournisseur Y*

PJ : fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ? »

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 :