

Paris, le 22 mai 2015

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2015-0961

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne la régularisation de vos consommations d'électricité par la facture annuelle du 26 juin 2014, d'un montant de 6 614,11 euros TTC.

Vous avez contesté auprès du fournisseur Y au motif que la consommation mise à votre charge pour la période du 12 juillet 2013 au 23 juin 2014 (47 631 kWh au total) était anormalement élevée, alors que le logement concerné était votre résidence secondaire jusqu'en novembre 2013, et que vous n'y avez résidé que trois mois sur cette période. Votre fournisseur vous a alors fait savoir que le distributeur A n'avait constaté aucune anomalie sur votre compteur et que cette consommation élevée s'expliquait par l'absence de relevés depuis le 26 avril 2012, la facture émise l'année précédente en juillet 2013 ayant été sous-estimée. Il a donc confirmé le bien-fondé de cette facture. Insatisfait de cette réponse, 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).

Il ressort de vos réclamations que le logement situé au lieu-dit XXXX était votre résidence secondaire jusqu'en novembre 2013. N'y étant pas présente toute l'année, vous n'avez pas pu recevoir les techniciens chargés du relevé de votre compteur, ni transmettre d'index. En conséquence, vos index et donc votre consommation d'électricité ont été estimés à plusieurs reprises, notamment entre les 26 avril 2012 et 23 décembre 2013.

Par la suite, votre compteur a pu être relevé par les techniciens du distributeur A, les 23 décembre 2013, 6 janvier 2014, 20 février 2014 et 23 juin 2014. Votre facture annuelle du 26 juin 2014 a donc régularisé votre consommation réelle depuis le relevé du 26 avril 2012.

J'ai tout d'abord étudié vos consommations sur la base des index relevés par le distributeur A et constate qu'elles ont été les suivantes :

Période concernée	Consommations enregistrées	Consommation journalière moyenne
Du 20 mai 2009 au 21 juillet 2010	19 696 kWh	46,13 kWh
Du 22 juillet 2010 au 27 mars 2012	20 080 kWh	32,65 kWh
Du 27 mars 2012 au 6 janvier 2014	37 439 kWh	57,6 kWh
Du 6 janvier 2014 au 25 février 2015	32 029 kWh	77,18 kWh

Je note que vos consommations sont assez élevées mais restent cohérentes avec les usages que vous avez déclarés (maison de 150 m², pas ou peu isolée, chauffée au bois mais avec cinq convecteurs d'appoint et une piscine chauffée) et avec la puissance souscrite (18 kVA depuis juillet 2010). Elles ont été plus élevées entre 2012 et 2014, ce qui peut s'expliquer par la rigueur de l'hiver 2012/2013 et du printemps 2013. Je remarque également que depuis le 6 janvier 2014, vous disposez de l'option heures creuses et consommez plus, ce qui est logique puisque la maison est devenue votre résidence principale fin 2013. Aussi, j'estime que vos consommations ne sont pas anormales.

Toutefois, le distributeur A n'a pas respecté son obligation de relever votre compteur une fois par an (conformément au modèle de cahier des charges pour la distribution publique d'électricité) entre le 26 avril 2012 et le 23 décembre 2013.

J'ai déjà considéré que l'obligation des distributeurs d'énergie de relever les compteurs était une obligation de moyens renforcée. Ils peuvent ainsi la remplir en démontrant qu'ils ont mis en œuvre tous les moyens à leur disposition pour relever effectivement le compteur.

Dans ses observations, le distributeur A m'a précisé qu'en cas de compteur inaccessible, il ne prévenait pas spécifiquement les consommateurs du passage de son releveur. En revanche, il a affirmé que la date approximative de la prochaine relève était mentionnée sur les factures, et qu'en cas d'absence, le releveur avait pour consigne de laisser une carte permettant aux consommateurs de transmettre leurs index auto-relevés.

J'ai vérifié votre facture de juillet 2014 et constaté qu'effectivement, y figurait la date approximative du prochain relevé (1^{er} novembre 2014). Toutefois, cette date étant approximative, elle est pour le moins imprécise. J'observe d'ailleurs que le 1^{er} novembre était un jour férié, à la date duquel votre compteur n'avait aucune chance d'être relevé et que le relevé cyclique a effectivement eu lieu le 23 octobre 2014, soit 8 jours plus tôt. Par ailleurs, la facture suivante, datée du 1^{er} décembre 2014, ne mentionnait aucune information autre que *« Pour que votre prochaine facture soit basée sur votre consommation réelle, vous pouvez transmettre votre relevé de compteur entre les 20/06/2015 et 25/06/2015 par internet ou par téléphone »*.

Je considère que les moyens mis en œuvre par le distributeur A pour accéder à votre compteur au moins une fois par an sont insuffisants et qu'il ne peut pas vous être reproché de ne pas avoir été présent à une date hypothétique mentionnée sur la facture reçue un an auparavant.

Par ailleurs, le dépôt d'une *« carte d'auto-relève »* dans votre boîte aux lettres ne peut être démontré de sorte que je ne dispose d'aucune preuve qu'au cours de la période litigieuse le distributeur A ait tenté d'accéder à votre compteur. En complément, je précise qu'il disposait d'autres moyens et notamment l'envoi d'un courrier quelques jours avant la date de relevé cyclique pour vous en informer et vous communiquer l'horaire prévu.

En outre, je relève que l'index estimé en juillet 2013 par le distributeur A, sur lequel s'est basé votre fournisseur pour établir votre facture annuelle du 15 juillet 2013 (8 947 kWh), était erroné. En effet, alors que vous aviez effectivement consommé 19 696 kWh du 20 mai 2009 au 21 juillet 2010 et 20 080 kWh du 22 juillet 2010 au 27 mars 2012, le distributeur A estimait à seulement 6 434 kWh votre consommation du 27 mars 2012 (index relevé à 2 513 kWh) au 12 juillet 2013. Il est d'ailleurs à noter que l'index estimé le 12 juillet 2013 est identique à celui estimé le 12 novembre 2012, ce qui est aberrant.

Ainsi, la facture annuelle du 15 juillet 2013 a mis à votre charge une consommation d'électricité bien inférieure à la réalité, ce qui a contribué à l'importance de la facture litigieuse émise l'année suivante, qui régularisait en réalité votre consommation réelle depuis le relevé de mars 2012. Or, vous aviez choisi la mensualisation de vos paiements, afin de lisser vos dépenses, ce qui n'a pas été le cas, d'autant que le montant de vos mensualités était sous-estimé. En outre, une partie de l'électricité consommée avant juillet 2013 et régularisée l'année suivante a été facturée au prix en vigueur au 1^{er} août 2013 (0,0883 euro HT par kWh contre 0,0848 euro HT par kWh auparavant), ce qui est à votre désavantage.

Par ailleurs, je rappelle que l'article L.121-91 du Code de la consommation¹ prévoit que les fournisseurs d'énergie facturent au moins une fois par an leurs clients sur la base de leur consommation réelle.

¹ « Toute offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel permet, au moins une fois par an, une facturation en fonction de l'énergie consommée » (...) « en cas de facturation terme à échoir ou fondée sur un index estimé, l'estimation du fournisseur reflète de manière appropriée la consommation probable. Cette estimation est fondée sur les consommations réelles antérieures sur la base des données

La distinction faite par le législateur entre la « *facturation en fonction de l'énergie consommée* » et la « *facturation terme à échoir ou fondée sur un index estimé* » indique clairement que la « *facturation en fonction de l'énergie consommée* » ne s'apparente pas à une facturation réalisée sur la base d'un index estimé mais bien à une facturation réalisée sur la base de l'énergie réellement consommée. Ceci est confirmé par l'article 2 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus qui dispose que « *la facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel [...] est établie au moins une fois par an en fonction de l'énergie effectivement consommée* ».

J'estime que si le distributeur A est le principal responsable de l'absence de relevé de votre compteur pendant plus de dix-huit mois et surtout de la sous-estimation de la consommation qui vous a été facturée en juillet 2013, le fournisseur Y aurait dû vous alerter à réception du relevé de décembre 2013 sur le niveau élevé de votre consommation et vous proposer de revoir à la hausse le montant de vos mensualités. Cela vous aurait permis de faire face à un solde à régler plus faible en juillet 2014, et de modifier vos habitudes de consommation.

À la suite de mon intervention, le fournisseur Y a proposé d'annuler la facturation relative aux consommations régularisées avant le 23 juin 2012 (soit deux ans avant le relevé pris en compte dans la facture de juillet 2014), qu'il a évaluées à 3 492 kWh, ce qui représente un montant de 448,50 euros TTC. Cette proposition est justifiée compte tenu des règles de prescription en vigueur (article L.137-2 du Code de la consommation) mais j'estime qu'elle est insuffisante.

Je considère en effet qu'il serait équitable que la facture de juillet 2014 ne régularise pas plus d'un an de consommation. Sur la base de la consommation enregistrée entre les relevés des 20 février 2014 et 25 février 2015 (27 179 kWh au total), j'estime donc que ce sont 20 452 kWh (47 631 kWh - 27 179 kWh) qui devraient être pris en charge par le fournisseur Y et le distributeur A.

Compte tenu des responsabilités respectives du distributeur A (qui a sous-estimé votre consommation d'électricité de façon aberrante pendant vingt mois) et du fournisseur Y, qui ne vous a pas alerté en décembre 2013 du niveau élevé de votre consommation d'électricité, j'estime qu'il serait équitable de répartir cette annulation à hauteur de 20 % pour le fournisseur Y, et de 80 % pour le distributeur A.

La consommation que le fournisseur Y proposait d'annuler étant de 3 942 kWh (soit 448,50 euros TTC), elle correspond à environ 20 % de celle que j'estime devoir être annulée.

Je lui recommande donc de mettre en œuvre sa proposition et de vous accorder un échéancier de paiement adapté à votre situation financière.

Je recommande également au distributeur A d'annuler (20 452 kWh - 3 942 kWh =) 16 510 kWh consommés avant juillet 2013 (soit environ 2 000 euros TTC) et de transmettre le flux correspondant au fournisseur Y pour qu'il rectifie sa facturation en conséquence.

Enfin, dans l'intérêt des consommateurs d'électricité dont le compteur n'est pas accessible, je recommande au distributeur A de leur adresser un courrier quelques jours avant la date de relevé cyclique pour les en informer et leur expliquer les alternatives possibles en cas d'absence à l'horaire annoncé (envoi d'un auto-relevé, programmation d'un relevé spécial,...).

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 le distributeur A refuse de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur votre litige (voir fiche ci-jointe).

transmises par les gestionnaires de réseaux lorsqu'elles sont disponibles ; le fournisseur indique au client sur quelle base repose son estimation »

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le distributeur A 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'J' and 'G' intertwined, with a horizontal line extending to the right.