Paris, le 3 juillet 2015

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2015-1165

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

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

Vous êtes titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité avec une puissance de 6 kVA, option heures creuses (HC), heures pleines (HP) depuis le 25 avril 2003 et avez opté pour une facturation annuelle. Votre compteur électronique est inaccessible aux relevés en votre absence.

Vous contestez le bien-fondé de la facture du 15 juillet 2014 (3 379,59 euros TTC après déduction de 140 euros de prélèvements au titre de l'échéancier annuel) qui met à votre charge 26 785 kWh pour la période du 25 mai 2013 au 24 mai 2014 à la suite d'un dysfonctionnement de votre compteur.

Vous faites valoir que vous n'avez pas à subir les conséquences d'anomalies imputables aux opérateurs et sollicitez une révision de votre facturation.

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

L'historique de vos consommations, basé sur les index transmis par le distributeur A, est le suivant :

Période	Nature des index	Consommation totale (en kWh)	Consommation journalière (en kWh)
29/05/2008 au 29/05/2009	relevé	20 288	56,36
29/05/2009 au 28/05/2010	relevé	14 745	41,07
28/05/2010 au 27/05/2011	**relevé**	**1 811**	**5,05**
27/05/2011 au 25/05/2012	**relevé**	**784**	**2,19**
25/05/2012 au 29/05/2013	**relevé**	**854**	**2,35**
29/05/2013 au 27/02/2014	**relevé**	**829**	**3,09**
27/02/2014	**remplacement du compteur**		
27/02/2014 au 10/03/2015	relevé	14 150	30,63

J'observe que vos consommations sont anormalement faibles du 28 mai 2010 au 27 février 2014 (en moyenne 3,17 kWh par jour) au regard du niveau de consommation enregistré les années précédentes (en moyenne 48,72 kWh par jour).

S'agissant du dysfonctionnement de votre compteur, le distributeur A indique dans ses observations que celui-ci a été découvert lors d'un contrôle du compteur le 27 février 2014. Il est donc avéré que votre compteur n'enregistrait pas l'intégralité de vos consommations de mai 2010 à février 2014, date de son remplacement.

Aussi, conformément aux conditions générales de vente[1] du fournisseur Y, que vous avez acceptées en souscrivant votre contrat, « *en cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation est établie (…)* ».

Le 10 mars 2014, le distributeur A a réalisé une rectification des consommations sur la période du 14 août 2012 au 27 février 2014 (soit 553 jours) en se basant sur les consommations enregistrées du 29 mai 2009 au 28 mai 2010, ce qui revient à vous facturer 7 366 kWh en HC et 11 580 kWh en HP après abattement de 10 %.

Cette rectification s'est traduite par l'émission de la facture litigieuse du 15 juillet 2014.

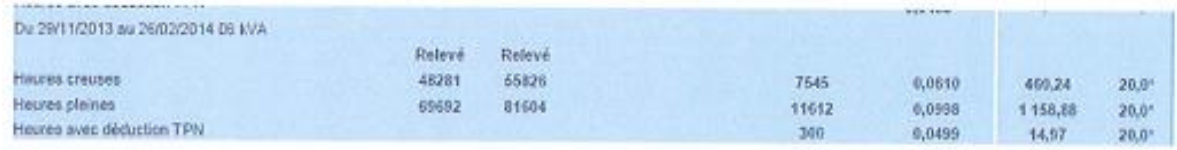
Celle-ci facture :

- 318 kWh pour la période du 25 mai au 28 novembre 2013 ;
- 19 457 kWh pour la période du 29 novembre 2013 au 26 février 2014 ;
- 7 010 kWh pour la période du 26 février au 24 mai 2014.

J'attire votre attention sur le fait que contrairement à ce qui est mentionné la rectification porte bien sur la période du 14 août 2012 au 27 février 2014. A cet égard, je constate que le fournisseur Y ne tient pas compte de l'évolution des prix du kWh sur la période régularisée.

D'autre part, la rectification de vos consommations n'apparaît pas clairement dans cette facture.

En effet, les 18 946 kWh redressés (7 366 kWh en HC et 11 580 kWh en HP) ont été pris en compte avec la consommation enregistrée par votre compteur entre les 28 novembre 2013 et 27 février 2014 (179 kWh en HC et 332 kWh en HP), date de dépose du compteur, soit 19 457 kWh (7 545 kWh en HC, 11 612 kWh en HP et 300 kWh en TPN).



Du 29/11/2013 au 26/02/2014 06 kVA	Relevé	Relevé				
Heures creuses	48281	55826	7545	0,0610	460,24	20,0
Heures pleines	69692	81604	11612	0,0998	1 158,88	20,0
Heures avec déduction TPN			300	0,0499	14,97	20,0

A cet égard, j'ai déjà eu l'occasion de rappeler aux fournisseurs d'électricité et de gaz qu'ils devraient émettre une facture rectificative séparée de la facturation courante pour toute mise en œuvre d'un redressement[2].

Vous avez contesté cette rectification au motif que votre logement était inoccupé entre octobre 2009 et juillet 2010 et que la composition familiale de votre foyer avait été modifiée (passage de 5 à 2 occupants).

Le distributeur A a donc proposé de réaliser une nouvelle rectification des consommations selon les modalités suivantes :

- période de rectification du 14 août 2012 au 27 février 2014, soit 553 jours,
- période de référence du 27 février 2014 au 10 mars 2015, soit 373 jours,
    - HC 5 566 kWh soit 14,92 kWh par jour
    - HP 8 574 kWh soit 23,01 kWh par jour

[1] https://particuliers.edf.com/fichiers/fckeditor/Particuliers/Offres/CGV_CRE/CGV_PART_TB.pdf
[2] Recommandation n° 2013-1921 consultable sur le site http://www.energie-mediateur.fr, rubrique « recommandations ».

- abattement de 10 %,

- soit une rectification de 6 879 kWh en HC et 10 501 kWh en HP.

Je relève que la consommation rectifiée (17 380 kWh soit 31,43 kWh par jour) est cohérente avec la consommation enregistrée par votre nouveau compteur (30,63 kWh par jour de février 2014 à mars 2015). D'autre part, la rectification porte sur une période de 553 jours alors que le dysfonctionnement du compteur a débuté en mai 2010. Vous avez donc bénéficié du sous- enregistrement de vos consommations pendant plus de deux ans.

En revanche, la consommation anormalement faible enregistrée par votre ancien compteur constituait un indice de dysfonctionnement de votre compteur qui n'a pas été exploité par les opérateurs. Un suivi plus rigoureux de vos consommations aurait évité une régularisation qui pénalise aujourd'hui votre budget. Vous déclarez en effet disposer de faibles revenus (allocation pour adulte handicapé à hauteur de 700 euros par mois) ne vous permettant pas de régler un telle somme au risque d'être en situation de surendettement.

A cet égard, je rappelle que la loi a confié au distributeur A les activités de comptage et toutes les missions de service public afférentes. Il lui incombe d'effectuer un relevé une fois par semestre et de mettre en œuvre les moyens nécessaires afin de déterminer des index fiables.

Or, celui-ci n'a constaté le dysfonctionnement qu'après le huitième relevé anormal. J'estime la détection de cette anomalie tardive.

Pour sa part, le fournisseur Y est tenu d'établir une fois par an une facture basée sur la consommation réelle du client. Par conséquent, il aurait pu se rapprocher de vous pour fiabiliser sa facturation et s'assurer du bien-fondé de la consommation particulièrement faible enregistrée par votre compteur ou pour vous proposer un abonnement adapté à l'évolution de vos consommations.

Vous-même auriez pu suspecter un dysfonctionnement au vu de la baisse des montants facturés.

Je note que le distributeur A propose de vous accorder un dédommagement de 90 euros TTC.

Pour sa part, le fournisseur Y vous a remboursé la somme de 230 euros TTC afin de tenir compte des évolutions du prix du kWh de 2012 à 2014 et vous a accordé un dédommagement de 100 euros TTC. Il propose également de mettre en place un échéancier de paiement pour le règlement du solde restant dû.

Toutefois, compte tenu des anomalies précitées et de votre situation financière particulièrement contrainte, je considère qu'il serait équitable que les opérateurs vous accordent un dédommagement complémentaire.

Je recommande donc :

- au distributeur A :

    - de réaliser, comme il l'a proposé, une nouvelle rectification de vos consommations,

    - de vous accorder un dédommagement de 250 euros TTC, en complément du dédommagement de 90 euros TTC proposé compte tenu des désagréments occasionnés par la détection tardive du dysfonctionnement de compteur ;

- au fournisseur Y :

    - de vous accorder un dédommagement de 125 euros TTC au titre du défaut de suivi de votre facturation en complément des 100 euros TTC déjà accordés,

- de mettre en place un échéancier de paiement pour le règlement du solde restant dû.

Je vous recommande de vous conformer au plan de paiement qui sera convenu.

Afin de prévenir les litiges, je recommande au fournisseur Y d'isoler de la facturation courante les redressements de consommation établis par le distributeur et de tenir compte du ou des prix du kWh en vigueur sur la période redressée pour leur facturation.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si Monsieur G. est en désaccord avec son contenu, ou si son fournisseur et le distributeur refusent de la mettre en œuvre, il peut demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui l'oppose à son fournisseur et/ou au distributeur (voir fiche ci-jointe).

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert