

Paris, le 27 avril 2016

Dossier suivi par : XXXXXXXX
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : mediation@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2016-0242
N° de recommandation : 2016-0483

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Ce litige concerne la facturation de la consommation d'électricité de votre logement.

Vous contestez plus particulièrement la facture de régularisation du 2 décembre 2015, d'un montant de 3 057,59 euros TTC, qui met notamment à votre charge 11 717 kWh sur la période du 27 mars au 29 juillet 2015. Vous avez en effet opté pour un mode de facturation annuel dont l'échéance est prévue en décembre chaque année.

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

La facture du 2 décembre 2015 met à votre charge 19 744 kWh de l'index (1)21 742 kWh (dernier index estimé pris en compte sur votre facture de décembre 2014) à (1)41 486 kWh (dernier index relevé par le distributeur Y le 27 novembre 2015). Cette consommation est deux fois plus importante que celle constatée les années précédentes.

Cette facture régularise en réalité votre consommation réelle depuis novembre 2012, date du dernier index relevé pris en compte dans votre facturation : (1)03 683 kWh le 25 novembre 2012.

En effet, entre novembre 2012 et décembre 2015, votre facturation a été établie sur des bases estimées à hauteur de :

- 10 226 kWh (soit 28 kWh par jour) en décembre 2013
- 7 833 kWh (soit 27 kWh par jour) en décembre 2014.

Or, entre novembre 2012 et décembre 2015, la consommation enregistrée par votre compteur a été de 37 803 kWh soit 34 kWh par jour en moyenne. Cette consommation est cohérente avec vos usages et celle comptabilisée les années précédentes, entre 2009 et 2012.

Je dois à cet égard vous préciser que l'imputation de 11 717 kWh sur la période de mars à juillet 2015 affichée sur l'historique de vos consommations (reproduit sur votre facture) n'est pas le reflet de la réalité. Cela traduit seulement le fait que le relevé de juillet 2015 a

Page 1 sur 4

Les informations nécessaires au traitement des saisines reçues par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant. Vous avez également la possibilité, en cas de motifs légitimes, de vous opposer au traitement de ces données. Vous pouvez exercer l'un de ces droits en écrivant à :

comptabilisé des consommations qui avait été enregistrées sur une période antérieure, qui remonte à près d'une année.

S'agissant de la responsabilité du distributeur Y

L'historique qui m'a été transmis par le distributeur Y indique que le compteur de votre logement, qui n'est pas accessible en votre absence, et dont les relevés cycliques sont prévus en juin et décembre de chaque année, n'a pas été relevé de juin 2013 à décembre 2014. Ceci explique que votre consommation a été estimée sur cette période.

En tant que responsable des données de comptage, il convient de rappeler que le distributeur Y est tenu de relever les compteurs semestriellement. Ce dernier m'a indiqué qu'il vous avait prévenue à chaque fois par la dépose d'un avis dans votre boîte aux lettres, du passage de l'un de ses agents pour le relevé du compteur.

Lors d'un entretien téléphonique avec mes services, vous avez affirmé selon vos souvenirs qu'une personne était présente à votre domicile lors des relevés de compteurs prévus en juin et décembre 2014, et qu'elle aurait reçu l'employé du distributeur Y.

Je n'ai pas de raison à priori de remettre en cause vos affirmations, mais si tel avait bien été le cas, le distributeur aurait alors relevé les index du compteur qui ne figurent pourtant pas dans son historique. Je ne suis donc pas en mesure de vérifier l'une ou l'autre de ces hypothèses.

Je note néanmoins que le distributeur Y a accompli des démarches envers vous puisqu'à la suite de l'absence au relevé du mois de décembre 2014, il vous a adressé le 3 décembre 2014 un courrier vous demandant de lui fournir la photographie de votre compteur, ce que vous avez fait le 19 décembre 2014 avec un index à (1) 29 168 kWh.

Cet index n'a toutefois pas été pris en compte au motif qu'il avait été communiqué en dehors de la plage de facturation. Un index sous-estimé (23 775 kWh) présentant un écart de 5 000 kWh avec le relevé a été retenu en lieu et place de celui transmis, ce qui a retardé la régularisation de votre consommation réelle à juin 2015 date à laquelle un relevé cyclique a eu lieu.

Or, si l'on peut concevoir qu'un calendrier soit pertinent pour rationaliser les flux dans le cadre des procédures courantes, force est de constater qu'il a ici abouti à écarter un index totalement fiable provenant d'une photo de compteur alors que seules des estimations avaient été retenues au cours des deux années précédentes. En outre, il est étonnant qu'ayant été à l'origine de la demande d'un auto relevé le distributeur n'ait pris par la suite aucune mesure particulière pour le prendre en compte. Je considère par conséquent que la procédure suivie ici par Y est révélatrice d'un dysfonctionnement qu'il conviendrait de corriger.

J'estime en effet, que dans un tel cas, l'index transmis tardivement aurait dû faire l'objet d'un traitement particulier par le distributeur Y, et être intégré dans votre historique de consommation au plus tôt, compte tenu de l'écart important avec celui estimé (5 000 kWh).

Ceci me paraît devoir être appliqué toutes les fois qu'aucun relevé n'a été pris en compte les douze mois précédents, afin que le distributeur soit en mesure d'actualiser la chronique de consommations. Cet impératif me semble d'autant plus justifié que l'entrée en vigueur en août 2016 des nouvelles dispositions du Code de la consommation par lesquelles les rattrapages de consommation seront limités à 14 mois va impliquer la collecte d'auto-relevés en masse par le distributeur Y, pour les clients n'ayant pas de relevé de compteur depuis au moins douze mois.

Compte tenu de cette situation particulière, il serait nécessaire que le distributeur Y révise ses procédures pour faciliter la prise en compte d'index auto-relevés, dès lors qu'ils sont cohérents.

S'agissant de la responsabilité du fournisseur A

Vous avez opté pour un rythme de facturation annuel. A ce titre, vous recevez chaque année une facture de régularisation en décembre.

En tant que responsable de la facturation, le fournisseur A est tenu de facturer ses clients sur la base de leur consommation réelle au moins une fois par an (article L. 121-91 du Code de la consommation). Il aurait donc dû interpeller le distributeur Y dès la réception d'un index estimé en 2013 ou vous contacter afin d'obtenir un index auto-relevé. En s'abstenant de le faire, le fournisseur A n'a pas mis tous les moyens en œuvre pour se conformer à ses obligations légales.

Dans ces conditions, vous n'avez eu connaissance de votre consommation réelle qu'avec la facture litigieuse du 2 décembre 2015, ce qui vous a privée de la possibilité d'adapter vos usages le cas échéant. De plus, vous vous êtes retrouvée redevable d'une facture présentant un montant important alors que vous aviez réglé les échéances convenues au titre de la mensualisation.

Surtout, je relève que le fournisseur A disposait d'un index relevé en juin 2015 qu'il n'a pas exploité alors qu'il aurait pu, à cette occasion, réévaluer à la hausse votre échéancier de mensualisation pour atténuer le report de facturation de décembre 2015.

Au regard de ce qui précède, je considère que les opérateurs sont responsables de l'importante régularisation de votre consommation d'électricité sur la facture du 2 décembre 2015. Dans votre situation, et à titre de dédommagement, il serait équitable que la facture litigieuse ne mette à votre charge qu'un an de consommations, soit 12 318 kWh, c'est-à-dire la consommation enregistrée entre le 19 décembre 2014 (index auto-relevé à 29 168 kWh) et le 27 novembre 2015 (index relevé à 41 486 kWh).

La facture litigieuse mettant à votre charge 19 744 kWh, il conviendrait donc d'annuler 7 426 kWh, soit 1 000 euros TTC environ.

Le distributeur Y ayant rejeté votre auto-relevé du 19 décembre 2014, il serait équitable qu'il prenne à sa charge la différence entre l'index qu'il a estimé à 29 168 kWh et celui qu'il a rejeté à 23 755 kWh, soit 5 393 kWh, ce qui représente une déduction sur votre facture de 730 euros TTC. S'agissant du fournisseur A, j'estime que celui-ci devrait prendre à sa charge la différence, en vous accordant un dédommagement de 270 euros TTC.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur Y de procéder à l'annulation de 5 393 kWh pour les désagréments liés au rejet, sans investigation aucune, de l'index auto-relevé le 19 décembre 2014.

Je recommande également au fournisseur A :

- de prendre en compte le flux que lui transmettra le distributeur Y,
- de vous accorder un dédommagement de 270 euros TTC pour les désagréments liés à l'absence de facturation réelle pendant 3 ans,
- de vous accorder un échéancier de paiement d'une durée de 24 mois minimum.

Enfin, dans un but de prévention des litiges, je recommande au distributeur Y d'étendre les plages de prise en compte des auto-relevés, en particulier pour les consommateurs dont le compteur n'a pas été relevé depuis au moins douze mois.

Enfin, je vous recommande de vous acquitter du règlement de votre dette selon l'échéancier de paiement qui sera convenu.

Cette recommandation de solution n'est pas contraignante ; vous êtes donc libre de l'accepter ou de la refuser.

Je vous remercie de bien vouloir me faire connaître votre position dans un délai de deux mois maximum, par courriel (mediation@energie-mediateur.fr), ou bien par courrier, à l'aide du formulaire ci-joint. Si cette solution est acceptée par vous ainsi que par les opérateurs concernés, il sera considéré que votre litige est résolu.

Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur A et/ou le distributeur Y refuse(nt) de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont le résultat pourra être différent de la solution que je vous propose (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du code de l'énergie, le fournisseur A et le distributeur Y m'informeront dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Je m'efforce de faire progresser la qualité du service rendu au consommateur et l'appréciation que vous portez sur le suivi de votre dossier ne peut qu'y contribuer. Vous trouverez en pièce jointe, à la suite du formulaire de réponse à recommandation, une courte enquête de satisfaction qui ne vous demandera que quelques instants.

Vos réponses seront analysées à des fins statistiques et je vous remercie par avance de votre contribution.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert



Copie : A
Y