



Paris, le 4 juin 2015

Dossier suivi par : XXXXXXXX
N° de saisine : D2015-00310

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations d'électricité, pour lesquelles vous avez souscrit un contrat d'électricité auprès du fournisseur A, avec l'option heures creuses / heures pleines (HC / HP).

À la suite de la réception de la facture du 14 octobre 2014, vous vous êtes étonnés de son montant, 4 027,83 euros TTC. Le courrier d'accompagnement précisait que cette facture constituait « *la régularisation de votre consommation basée sur les derniers relevés de votre compteur* ».

Vous avez contacté le fournisseur A pour obtenir des explications. Il vous a été indiqué que le relevé effectué en juillet 2013, et l'estimation de votre consommation future, avaient été mal réalisés. Vous avez alors adressé au fournisseur A une réclamation écrite, dans laquelle vous déploriez les erreurs commises, et l'absence de système d'alerte dans les cas tels que le vôtre.

En réponse à votre réclamation, le fournisseur A vous a précisé que « *le relevé de [votre] compteur du 11 juillet 2014 [avait révélé] une différence entre l'estimation que nous avons faite ensemble en début de période et [vos] consommations réelles* ». Vous avez jugé cette réponse peu satisfaisante, et vous m'avez donc saisi.

J'ai alors transmis votre réclamation au fournisseur A dans le cadre de la procédure dite de « *deuxième chance* », que j'ai mise en place. Celui-ci vous a alors précisé qu'il n'avait « *pas été en mesure d'intégrer dans [sa] facturation le 8 462/14 714 transmis par le technicien le 16 juillet 2013* », et a ajouté que l'échéancier établi peu après comportait des mensualités sous-estimées.

Il vous a présenté ses excuses pour ces anomalies, pour lesquelles il vous a proposé un « *geste commercial* » de 400 euros TTC, ainsi qu'un échéancier de paiement pour le solde restant à devoir.

Insatisfaits, vous m'avez confirmé votre saisine.

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

J'observe tout d'abord que votre litige a pour origine le fait que les index relevés par le distributeur Y le 16 juillet 2013 n'ont pas été pris en compte par le fournisseur A.

En effet, à cette date, le distributeur Y a relevé des index à 8 462 kWh en HC et 14 174 kWh en HP. Il les a transmis au fournisseur A qui indique ne pas avoir « été en mesure » de les intégrer à votre facturation. Au lieu de ces index réels, des index estimés à 3 703 kWh en HC et 6 031 kWh en HP ont été pris en compte dans la facture du 31 juillet 2013. Ces index étaient sous-estimés, ce qui signifie que cette facture était d'un montant bien inférieur à ce qu'il aurait dû être.

Le fournisseur A a, en parallèle, baissé vos mensualités, et ce alors que votre consommation était plus importante qu'initialement prévu. Le fait d'avoir baissé vos mensualités a eu pour conséquence d'aggraver votre litige.

Par la suite, le distributeur Y a relevé le 14 janvier 2014 des index à 12 326 kWh en HC et 22 003 kWh en HP, et les a transmis au fournisseur A. Ceci n'a pas suscité de réaction de la part de ce dernier.

La régularisation n'a été effectuée qu'en octobre 2014. Vous constaterez en consultant le verso de la première page que les index qui y figurent sont bien les index relevés par le distributeur Y depuis janvier 2013. Les quantités d'énergie qui y sont facturées, si elles sont importantes, correspondent donc à votre consommation réelle.

Il n'est pas contesté que le fait pour le fournisseur A de ne pas avoir spontanément corrigé votre facturation a eu pour conséquences un niveau insuffisant de vos mensualités, une facture de régularisation plus importante, ainsi qu'une représentation erronée de vos niveaux de consommation.

Il me semble important de rappeler que l'article 8-2 des conditions générales de vente du fournisseur A prévoit que ce dernier doit ajuster l'échéancier de paiement à réception d'index relevés intermédiaires faisant apparaître une évolution des consommations. Force est de constater que tel n'a pas été le cas.

Je rappelle également que l'article L.121-91 du Code de la consommation oblige le fournisseur A à facturer les consommations réelles au moins une fois par an, ce qu'il n'a pas fait dans votre cas.

Vous devez désormais supporter la régularisation de vos consommations, alors que le manque de diligence du fournisseur A vous a privés de l'intérêt de la mensualisation (lisser vos dépenses). De plus, vous n'avez pas été en mesure d'apprécier le niveau réel de vos consommations et de l'adapter. Les désagréments subis sont donc réels.

À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A a proposé de vous accorder un « geste commercial » de 400 euros TTC, ce que j'estime insuffisant.

En pareil cas, j'ai déjà considéré qu'il convenait de limiter la période facturée à un an, afin de compenser l'ensemble des désagréments subis. Je vous précise d'ailleurs avoir été conforté dans cette position par une décision de justice récente¹ relative à un cas similaire au vôtre. Dans votre cas, je constate que l'estimation réalisée par le fournisseur A de vos index en juillet 2013 a conduit à la facturation supplémentaire en octobre 2014 de (8 462 - 3 703 =) 4 759 kWh en HC et (14 174 - 6 031 =) 8 143 kWh en HP, ce qui représente une somme d'environ 1 500 euros TTC.

En ce qui concerne vos usages, je note que votre logement a une superficie de 154 m², et que l'électricité vous sert pour le chauffage, la production d'eau chaude et la cuisson. Je constate que les quantités d'énergie enregistrées sont cohérentes avec votre équipement électrique et qu'elles varient selon les saisons, ce qui me pousse à écarter l'hypothèse d'un dysfonctionnement de compteur.

Doit enfin être abordée la question du solde à devoir. À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A a proposé de vous accorder un échéancier comprenant des

¹ Voir le jugement du 16 décembre 2014 de la Juridiction de Proximité de Montpellier, en ligne sur le site www.energie-mediateur.fr, rubrique Jurisprudence.

mensualités de 130 euros TTC. Toutefois, vous m'avez indiqué qu'un tel montant était trop élevé pour votre budget. Vous avez notamment souligné les éléments suivants :

- Vos mensualités actuelles pour l'électricité sont de 250 euros TTC,
- Vous avez eu un enfant en octobre 2014,
- Enfin, vous avez dû rembourser 680 euros à la sécurité sociale il y a peu.

Mes services ont porté ces éléments à la connaissance du fournisseur A, mais celui-ci a indiqué qu'il ne pouvait éditer d'échéancier de paiement ayant plus de 24 mensualités. Pourtant, je remarque que, dans d'autres litiges, le fournisseur A a été en mesure d'établir des échéanciers comportant plus de 24 mensualités. J'estime qu'il devrait donc faire de même dans votre cas, eu égard aux éléments évoqués ci-dessus.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A :

- de vous accorder un dédommagement de 1 500 euros TTC, pour les désagréments occasionnés par l'absence de facturation sur la base de votre consommation réelle pendant près de deux ans,
- et de se rapprocher de vous afin de vous proposer un échéancier de paiement adapté à vos ressources.

Je vous recommande enfin de vous acquitter de votre dette, selon les modalités convenues avec le fournisseur A.

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 fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur votre litige.

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

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Copie : A
Y