

Mademoiselle L.  
Monsieur M.

Paris, le 16 mai 2011

N° de saisine : S2010-0717  
N° de recommandation : 2011-0231

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Mademoiselle, Monsieur,

Je fais suite à votre courrier reçu le 26 janvier 2010 confirmant votre saisine relative à un litige avec le fournisseur X. Ce litige concerne la facturation de vos consommations en électricité.

Vous contestez le montant des consommations qui ont été mises à votre charge sur la facture du 11 septembre 2009. En effet, vous estimez que l'index que vous avez transmis à votre fournisseur pour la mise en service de votre contrat de fourniture d'électricité était erroné. Cette erreur aurait abouti à vous facturer 593 kWh en heures creuses et 4722 kWh en heures pleines sur une période de deux mois (du 24 juin 2009 au 9 septembre 2009).

Vous estimez également le traitement de votre réclamation insatisfaisant, faute de réponse écrite du fournisseur X à vos réclamations.

Le fournisseur X reconnaît dans les observations qu'il m'a transmises que, « *cette consommation semble en effet anormale, d'autant plus qu'il s'agissait d'une période d'été donc sans utilisation du chauffage électrique* ». Il propose donc de demander au distributeur « *A de comparer votre consommation pour la période précitée à la consommation moyenne de contrats de clients présentant les mêmes caractéristique que [vous] et de proposer un redressement de facturation en conséquence.* »

Les demandes d'observations répétées que j'ai adressées au distributeur A sont restées sans réponse. Il a été informé qu'en l'absence de réponse de sa part une recommandation serait émise sur la base des seuls éléments contenus dans le dossier.

Après une analyse détaillée de tous les éléments du dossier qui m'ont été transmis, je constate que la consommation retenue pour les heures pleines est effectivement anormalement élevée. Une erreur de lecture lors du relevé des index pour l'établissement de l'état des lieux d'entrée apparaît donc hautement probable, comme vous le suspectez et ainsi que le reconnaît votre fournisseur.

Je constate à ce sujet que vous avez fait preuve de négligence en ne vérifiant pas les éléments d'un état des lieux que vous avez signé. Toutefois, je considère que vous n'avez pas à supporter les conséquences de cette erreur de relevé.

En effet, les acteurs du marché ont fait le choix, à partir de 2005 et par mesure d'économie, de supprimer les déplacements de technicien à l'occasion des résiliations de contrat et d'utiliser des index auto-relevés par les consommateurs. Cela suppose que les consommateurs ont droit à la rectification des erreurs qui peuvent résulter d'un auto-relevé erroné, surtout dans les proportions qui vous concernent (près de 500 euros de surfacturation).

En conséquence, j'estime le redressement de vos consommations en heures pleines justifié. Toutefois, il ne me semble pas nécessaire d'estimer vos consommations, car les éléments de votre dossier permettent de reconstituer de façon relativement fiable l'index qui aurait dû être relevé.

En effet, en cas d'erreur de lecture du compteur, l'erreur porte généralement sur un seul chiffre. Au regard des index retenus lors de votre mise en service (34544 kWh en heures creuses et 42520 kWh en heures pleines) et de la consommation mise à votre charge sur la facture du 11 septembre 2009 (593 kWh en heures creuses et 4722 kWh en heures pleines), il semble plausible que l'erreur de lecture ait portée sur le chiffre des milliers de l'index en heures pleines.

Sur la base d'un ratio heures pleines/ heures creuses compris entre 60% et 40% (valeurs habituellement constatées) et retenant la justesse des consommations mises à votre charge en heures creuses, vous devriez avoir consommé en heures pleines entre 395 kWh et 889 kWh. Ainsi, sur les 4722 kWh qui vous ont été facturés, votre consommation réelle était donc sans doute de 722 kWh en heures pleines. Le fournisseur X vous a donc facturé de 4000 kWh en trop en heures pleines, et l'index de mise en service qui aurait dû être était de 46520 kWh. La confusion entre un 6 et un 2 sur un compteur électronique est en outre tout à fait plausible, ce qui conforte cette hypothèse.

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 et commun avec le Service Information des Consommateurs de la Commission de Régulation de l'Energie. 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 donc :

- au distributeur A de procéder au redressement de vos consommations entre le 24 juin et le 9 septembre 2009 en annulant 4000 kWh en heures pleines ;
- au fournisseur X de corriger sa facturation en conséquence, de vous accorder un dédommagement global de 50 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de votre réclamation et de vous adresser un courrier d'excuses pour les désagréments survenus dans la gestion de votre dossier.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. 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.

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.

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le Médiateur national de l'énergie

Denis Merville

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 et commun avec le Service Information des Consommateurs de la Commission de Régulation de l'Energie. 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 :