



Monsieur G

Paris, le 5 Janvier 2018

N° de saisine : D2017-07884

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A et au distributeur Y concernant la facturation de vos consommations d'électricité. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat auprès du fournisseur A le 11 août 2016 et êtes bénéficiaire de la tarification spéciale de l'électricité « *produit de première nécessité* » (TPN) depuis le 10 novembre 2016.

Vous contestez les consommations mises à votre charge depuis la souscription de votre contrat jusqu'au 5 septembre 2017, que vous estimez anormalement élevées et en inadéquation avec vos usages. Vous suspectez un dysfonctionnement de compteur, ayant entraîné un sur-enregistrement de vos consommations et sollicitez un abattement. Vous indiquez également que le fournisseur A n'a pas tenu compte de vos droits au TPN et souhaitez qu'ils soient régularisés de manière rétroactive.

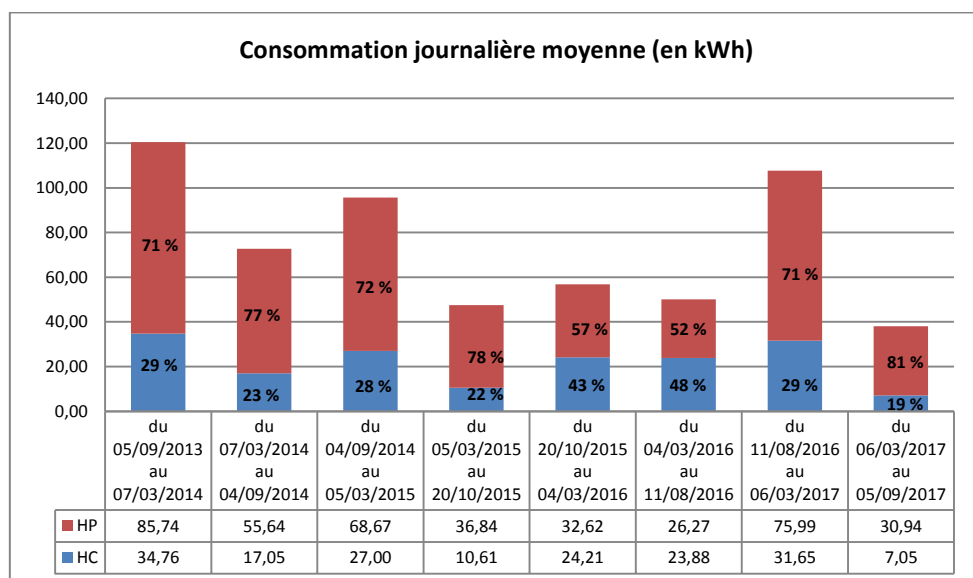
J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y (jointes en annexe).

Je n'ai pas constaté d'anomalie quant au niveau des consommations d'électricité mises à votre charge par le fournisseur A qui apparaissent cohérentes avec les usages dont vous avez fait part. Ceci étant, la proportion de consommations en heures pleines (HP) est importante. Mon analyse ne m'a pas permis d'en déterminer les raisons précises (vos usages ou un nouveau dysfonctionnement du relais). J'ai néanmoins relevé que l'information apportée par la facture de votre fournisseur sur ce point n'était pas optimale et devait être corrigée. Par ailleurs, je vous confirme que vos droits au TPN ont bien été pris en compte depuis novembre 2016 par votre fournisseur, ce qui apparaît sur la facture du 17 novembre 2017 d'un montant de 503,02 euros TTC.

En ce qui concerne vos consommations :

- ***sur le niveau global de vos consommations***

Sur la base des éléments qui m'ont été transmis par le distributeur Y (annexe 2), j'ai pu établir le graphique suivant :



Vous m'avez indiqué que votre maison, d'une superficie de 90 m², était occupée par une seule personne depuis novembre 2015. Le chauffage ainsi que la production d'eau chaude sont assurés par l'électricité. Vous avez précisé que votre maison était également chauffée à l'aide d'une cheminée (trois stères de bois par an environ) et d'un chauffage d'appoint au pétrole. Votre logement est équipé d'un réfrigérateur, d'un congélateur, d'un lave-vaisselle, d'un lave-linge, d'un téléviseur et d'un four électrique. Par ailleurs, vous disposez d'une piscine extérieure chauffée à l'aide d'une pompe à chaleur de type air/eau.

L'historique du distributeur Y fait apparaître une consommation journalière moyenne de 74,4 kWh, ce qui semble compatible avec les caractéristiques décrites et la puissance souscrite (18 kVA).

De plus, vos consommations ont fluctué au gré des saisons. Elles sont plus élevées en période hivernale qu'en période estivale, ce qui est tout à fait cohérent avec l'utilisation d'un chauffage électrique. La baisse de vos consommations en sortie de période hivernale tend à démontrer le bon fonctionnement de votre compteur.

Toutefois, vous indiquez avoir constaté une hausse significative de vos consommations sur la période d'août 2016 à septembre 2017 par rapport à celle allant d'octobre 2015 à août 2016.

- **sur la hausse de vos consommations d'août 2016 à septembre 2017**

Du 11 août 2016 au 5 septembre 2017, vous avez consommé 7 750 kWh en heures creuses (HC) et 21 116 kWh en heures pleines (HP), soit une moyenne journalière de 74 kWh. Du 20 octobre 2015 au 11 août 2016, votre compteur a enregistré 6 993 kWh en HC et 8 495 kWh en HP, ce qui représente une consommation moyenne de 52,32 kWh par jour.

J'observe toutefois que la hausse de vos consommations se situe sur la période du 11 août 2016 au 6 mars 2017 puisque votre consommation journalière moyenne a été de 107,64 kWh. En revanche, du 6 mars au 5 septembre 2017, elle a été moins élevée que les années précédentes et de l'ordre de 38 kWh par jour.

Cette hausse peut avoir plusieurs origines.

Tout d'abord, l'hypothèse d'une erreur de retranscription peut être exclue. Votre compteur a fait l'objet de relevés cycliques réguliers par le distributeur Y, en mars et septembre de chaque année. Les index relevés se suivent et sont cohérents.

Vous disposez d'une piscine extérieure chauffée à l'aide d'une pompe à chaleur air/eau. Ce type d'installation utilise les calories de l'air extérieur pour chauffer votre piscine, de sorte que son rendement est dépendant de la température extérieure. Dès lors, lorsque l'air est froid, la pompe à chaleur est moins performante et une résistance électrique peut alors prendre le relais. Ce type d'équipement peut entraîner une augmentation très significative des consommations.

Par ailleurs, selon les données de Météo-France, les conditions climatiques de novembre 2016 à mars 2017 ont été défavorables. Ainsi, les températures extérieures plus froides ont pu vous inciter à utiliser davantage votre chauffage électrique ainsi que votre chauffage d'appoint au pétrole. Je constate en outre que des niveaux de consommation similaires ont déjà été observés par le passé (120 kWh/jour entre septembre 2013 et mars 2014) sans que cela ne remette en cause le fonctionnement de votre compteur puisque les consommations ont par la suite baissé.

L'hypothèse selon laquelle l'utilisation plus importante de ces équipements serait responsable de la hausse de vos consommations me semble la plus vraisemblable.

Je ne dispose donc pas d'éléments pour considérer que la hausse de vos consommations est anormale, dans la mesure où elle pourrait s'expliquer par les équipements dont vous disposez et les conditions climatiques. Cependant, si vous êtes en désaccord avec mon analyse, vous gardez la possibilité de demander au distributeur Y une vérification métrologique de votre compteur, dont le coût (332,23 euros TTC) sera à votre charge si aucun dysfonctionnement n'est constaté. Un contrôle visuel (moins exhaustif) peut également être sollicité en première intention selon les mêmes conditions. Son coût est plus modique (36,80 euros TTC).

- ***sur le dysfonctionnement du relais de votre compteur :***

Bien que ce ne soit pas l'objet de votre saisine, le distributeur Y a indiqué dans ses observations avoir constaté, à l'occasion du contrôle visuel du 3 novembre 2015, un dysfonctionnement du relais de votre compteur, bloqué en HC. Il a été remplacé le 13 novembre 2015. Aucune rectification de la répartition de vos consommations en HC et HP n'a été réalisée.

Je tiens tout d'abord à vous préciser que le dysfonctionnement du relais d'un compteur n'a pas, à lui seul, d'effet sur le niveau global des consommations enregistrées. Je vous rappelle également que la plage horaire de vos HC se situe entre 23 heures et 7 heures.

Ceci étant précisé, l'impact du dysfonctionnement du relais sur la répartition de vos consommations en HC et HP me semble difficile à déterminer.

En effet, sur la période du 20 octobre 2015 au 11 août 2016, période pour l'essentiel postérieure au remplacement du relais, la consommation enregistrée en HC a été de l'ordre de 45 %, ce qui est plus élevé que le ratio observé les années précédentes (25,5 % d'HC environ entre septembre 2013 et octobre 2015).

Toutefois, il n'est pas certain que ce ratio soit la conséquence directe du remplacement du relais. En effet, vous avez souligné avoir réalisé des économies d'énergie drastiques sur cette période qui ont fait baisser le niveau global de vos consommations. Ce changement d'usage est manifeste et il peut expliquer la hausse du taux d'HC qui est concomitante.

D'ailleurs, sur la période postérieure, du 11 août 2016 au 5 septembre 2017, le taux d'HC redescend à 24 %, ce qui est comparable aux années précédentes. Toutefois, vos consommations sont en baisse sur la dernière période et le taux d'HC n'est qu'à 19 %.

Dans ce contexte, Il conviendrait de vérifier à nouveau votre relais pour s'assurer de son bon fonctionnement. S'il s'avère défectueux, une rectification de la répartition de vos consommations sur l'ensemble de la période concernée devra être réalisée. À charge pour le distributeur Y de retransmettre les flux concernés à vos fournisseurs successifs ou de vous accorder un dédommagement équivalent à l'impact du dysfonctionnement dans le renchérissement de vos factures.

Enfin je retire des échanges que vous avez eus avec ma collaboratrice, que votre fournisseur ne vous a pas indiqué la plage horaire de vos HC.

Il est étonnant que vos factures n'en fassent pas état, alors que l'article 4 de l'arrêté du 18 avril 2012¹, impose de faire figurer sur les factures d'électricité « *les éventuelles options et différenciations horaires* », ce qui à mon sens implique de mentionner la plage horaire de vos HC, comme j'ai pu le constater sur la facturation des autres fournisseurs.

Ignorant ces plages horaires, vous n'étiez donc pas le mieux placé pour optimiser votre option tarifaire et consommer au moins 40 % de l'énergie en HC, ce qui est habituellement requis. Ce défaut d'information est une explication possible au taux élevé d'HP enregistré. J'observe que sur une période d'un an, du 5 septembre 2016 au 7 septembre 2017, la part de vos consommations en HC a été de 27 % contre 73 % en HP. Si la part d'HC avait été de 37 % et celle d'HP de 63 %, comme cela est habituellement observé, vous auriez pu économiser d'environ 100 euros TTC.

Il reste qu'en n'affichant pas cette information sur ses factures, le fournisseur A ne vous a pas mis en mesure de tirer tout le bénéfice de votre option tarifaire. Il a donc une part de responsabilité dans le fait qu'elle n'a pu être pleinement rentabilisée. Il devrait à ce titre vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC.

D'autre part, à l'analyse de votre facturation j'ai aussi pu constater que les informations relatives au « *caractère réglementé ou non des prix facturés* » ainsi que la possibilité de règlement par mandat-compte ne figuraient pas sur vos factures, alors que les modalités de paiement sont requises en application de l'article 4 et que le mandat compte doit obligatoirement être proposé gratuitement par tout fournisseur à ses clients en application de l'article L. 224-12 du Code de la consommation.

L'adresse postale du médiateur national de l'énergie, ainsi que les modalités de sa saisine accompagnées de la formule suivante « *En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès d'A n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie* » ne sont pas non plus indiquées, ce qui est contraire à l'article 10.

Le fournisseur A devrait donc mettre à jour sur ses factures les informations prescrites par la réglementation en vigueur.

En ce qui concerne votre facturation :

- ***sur les factures émises par le fournisseur A***

À titre liminaire, je souhaite vous rappeler que vous avez opté pour un mode de facturation bimestriel. À ce titre, vous recevez six factures par an, dont deux sont basées sur des index réels et quatre sur des index estimés. Les factures émises sur la base d'index réels permettent de régulariser les estimations.

¹ Arrêté du 18 avril 2012¹ 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.

Le fournisseur A vous a adressé les factures suivantes :

Date facture	Montant TTC (en euros)	Période facturée	Consommations (en kWh)		Nature index
			HC	HP	
28/09/2016	170,96	du 11/08/2016 au 07/09/2016	152	774	Réels
07/12/2016	568,46	du 08/09/2016 au 04/11/2016	997	2861	Estimés
01/02/2017	940,29	du 05/11/2016 au 05/01/2017	1660	4762	Estimés
20/03/2017	1 502,70	du 06/01/2017 au 06/03/2017	3 679	7181	Réels
15/05/2017	653,97	du 07/03/2017 au 04/05/2017	1 127	3234	Estimés
12/07/2017	486,42	du 05/05/2017 au 05/07/2017	830	2381	Estimés
14/09/2017	-45,75	du 06/07/2017 au 05/09/2017	-695	-77	Réels
17/11/2017	503,02	du 06/09/2017 au 06/11/2017	1 164	3118	Estimés

Les estimations ont été régularisées à l'occasion de factures basées sur des index relevés par le distributeur Y.

Le rattrapage figurant sur la facture du 20 mars 2017 (1 502,70 euros TTC) s'explique par le fait que les estimations mises à votre charge par les factures des 7 décembre 2016 et 1^{er} février 2017 ont été insuffisantes au regard de votre consommation réelle. La facture précitée a donc régularisé votre consommation (6 336 kWh en HC et 14 804 kWh en HP) sur la période du 8 septembre 2016 au 6 mars 2017 (date entre deux relevés).

A contrario, les estimations figurant sur les factures des 5 mai et 12 juillet 2017, ont été légèrement plus importantes que votre consommation réelle soit 1 262 kWh en HC et 5 538 kWh en HP pour la période du 7 mars au 5 septembre 2017. Or, le fournisseur A avait estimé votre consommation à 1 957 kWh en HC (1 127 + 830) et 5 615 kWh en HP (3 234 + 2 381) soit une différence de 695 kWh en HC (1 957 - 1 262) et 77 kWh (5 615 - 5 538) en HP. Cet écart a été régularisé par la facture du 14 septembre 2017 d'un montant de 45,75 euros TTC en votre faveur :

Consommations	Nouvel Index	Ancien Index	Correc index	Conso en kWh
kWh HP 18 kVA DT D du 06/07/17 au 05/09/17R	29949	30026	0	1
Coefficient de lecture : 1.00				
kWh HC 18 kVA DT D du 06/07/17 au 05/09/17R	52498	53193	0	1

Vous n'avez donc pas fait l'objet d'une double facturation. Afin d'éviter que ce type de litige ne se reproduise, je vous informe que vous avez la possibilité de transmettre, avant l'édition d'une facture basée sur une estimation, des index auto-relevés. Par ailleurs, si vous recevez une facture anormalement estimée, vous pouvez toujours demander à votre fournisseur de la modifier, en lui transmettant des index relevés par vos soins.

- **sur la prise en compte de vos droits au TPN**

Vous affirmez que le fournisseur A n'a pas pris en compte vos droits au TPN depuis le 10 novembre 2016 et sollicitez une régularisation rétroactive.

Pour rappel, l'accès aux tarifs sociaux est ouvert aux bénéficiaires de la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC), et aux bénéficiaires de l'aide pour une complémentaire santé (ACS) depuis un arrêté du 21 décembre 2012^[1]. Les personnes dont le revenu fiscal de référence est

^[1] Arrêté du 21 décembre 2012 portant modification de l'annexe au décret n°2004-325 du 8 avril 2004 modifié relatif à la tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité, consultable sur le site www.legifrance.gouv.fr

inférieur à un seuil fixé par décret sont également éligibles aux tarifs sociaux de l'énergie depuis novembre 2013^[2].

La facture du 17 novembre 2017 fait état d'une déduction de 114 euros HT relative au TPN :

Services	Point de livraison	Qté	Prix Unitaire	Montant HT(€)	Total (€)	%TVA
TPN8 (1<UC<=2 et PS >= 9kVA) du 10/11/16 au 10/01/18	09430969586703		-8.13	-114.00	-114.00	20.00

Je vous confirme que le fournisseur A a bien régularisé vos droits de manière rétroactive depuis le 10 novembre 2016 jusqu'au 10 janvier 2018, c'est-à-dire sur 14 mois.

Je souhaite également vous indiquer que le TPN est supprimé depuis le 31 décembre 2017. Il est remplacé par le chèque énergie à partir du 1^{er} janvier 2018. Les critères d'éligibilité du chèque énergie et des tarifs sociaux ne sont pas les mêmes. Le montant du chèque énergie est calculé en fonction du niveau de revenu fiscal du foyer et de sa composition. Il est en moyenne de 150 euros par an et peut aller jusqu'à 227 euros. Le plafond d'éligibilité retenu est le revenu fiscal de référence (RFR) de 7 700 euros par unité de consommation. Les personnes éligibles au chèque énergie le recevront automatiquement aux environs du mois d'avril.

Pour plus d'informations, je vous invite à consulter mon site d'informations www.energie-info.fr.

- **sur votre solde :**

Depuis l'édition de la facture du 1^{er} février 2017 (940,29 euros), le règlement de vos factures a été fait de manière partielle comme en atteste la situation de compte jointe (annexe 1). Cela permet d'expliquer le report de solde figurant sur vos factures.

Depuis la souscription de votre contrat le 11 août 2017, le montant total de vos factures s'élève à 4 780,07 euros TTC. Or, vous avez réglé la somme de 1 340,96 euros soit un reliquat de 3 439,11 euros (4 780,07 - 1 340,96).

Je vous confirme donc que votre solde est de 3 439,11 euros. Le fournisseur A a, par ailleurs, proposé de vous accorder une facilité de paiement en vingt-quatre mensualités pour son règlement, ce que j'estime satisfaisant.

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

- de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC pour l'information insuffisante sur les plages réservées aux HC qui ne sont pas affichées sur vos factures ;
- de vous accorder une facilité de paiement, en cohérence avec vos ressources, pour le règlement du solde restant dû.

Je recommande au distributeur Y de réaliser un contrôle du relais de votre compteur à ses frais et de rectifier, en cas de dysfonctionnement, la répartition de vos consommations pour la période concernée.

Enfin, je vous recommande de vous acquitter de votre dette selon les modalités qui seront convenues avec le fournisseur A.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de mentionner sur ses factures les informations prescrites par l'arrêté du 12 avril 2012 relatif aux factures d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus et visées ci-dessus (plages horaire des heures creuses, modalités de paiement (mandat compte), modalités de saisine du médiateur national d'énergie).

[2] Décret n°2013-1031 du 15 novembre 2013 portant extension à de nouveaux bénéficiaires des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel, consultable sur le site www.legifrance.gouv.fr

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

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 l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Le fournisseur A et le distributeur Y m'informeront dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A

Y