



Madame J. D.

Paris, le 31 janvier 2018

N° de saisine : D2017-09487  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

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 êtes titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité depuis le 2 mai 2015, pour une puissance de 9 kVA avec option heures pleines (HP) / heures creuses (HC).

Vous contestez la modification à votre insu des plages horaires des HC inscrites sur la facture de mise en service du 11 mai 2015 (1h00-7h30 et 12h00-13h30) par d'autres, mentionnées sur les factures des 24 avril 2016 et 27 avril 2017 (1h00-7h00 et 15h00-17h00). Vous souhaitez être dédommée du traitement insatisfaisant de votre réclamation.

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

L'origine de votre litige se situait dans l'absence d'information par le fournisseur A de la modification de la plage d'heures creuses dont vous bénéficiez.

Votre litige a permis de mettre en évidence la nécessité pour le fournisseur A d'améliorer l'information qu'il transmet à un nouveau client sur les plages horaires des HC, dont la modification a été programmée avant la souscription du contrat mais n'a pas encore été mise en œuvre au moment de sa signature.

Par ailleurs, la rectification effectuée par le distributeur Y est erronée et devrait être modifiée. En revanche, les dédommements déjà accordés ou proposés au cours de l'instruction de votre litige me semblent satisfaisants.

L'article 4-1<sup>1</sup> des conditions générales de vente du fournisseur A prévoit l'envoi d'un courrier d'information six mois avant la modification effective des plages horaires des HC.

Dans la mesure où vous n'occupiez pas encore les lieux, ce courrier a été adressé au précédent occupant de votre logement, ce qui explique que vous n'avez pas été destinataire de cette information.

---

<sup>1</sup> « Les horaires effectifs des périodes tarifaires sont indiqués sur les factures et peuvent varier d'un client à l'autre. Le distributeur Y peut être amenée à modifier ces horaires, moyennant un préavis de six mois et en informe le fournisseur A qui répercute cette information au client ».

La modification de plages horaires n'ayant pas encore été effectuée au moment de la souscription de votre contrat, ce sont les plages horaires 1h00-7h30 et 12h00-13h30 qui ont logiquement été mentionnées sur la facture de mise en service. Cette information était correcte puisqu'elle correspondait à la réalité.

Cependant, le fournisseur A aurait pu vous prévenir de la modification à venir des plages horaires, ce qui vous aurait permis d'adapter vos usages en conséquence.

À défaut, vous avez constaté cette modification de vous-même à la lecture des factures des 24 avril 2016 et 27 avril 2017 et avez contesté, à juste titre, le défaut d'information à ce sujet et ses conséquences.

Ceci étant précisé, j'observe cependant que les différentes mesures prises ou proposées par les opérateurs ont compensé les désagréments subis.

En effet, après avoir considéré qu'une heure et demie n'étaient pas connues sur les huit heures d'HC (soit 1 066 kWh sur les 11 374 kWh enregistrés du 2 mai 2015 au 22 mai 2017), le distributeur Y a annulé cette consommation en HP pour la facturer en HC, ce qui s'est traduit par l'émission de la facture du 3 août 2017 (51,43 euros TTC en votre faveur).

Selon moi, 2 heures trente n'étaient pas connues (et non 1h30), soit entre 7h et 7h30 et entre 15h00 et 17h00. Le distributeur Y aurait donc dû annuler 1 777 kWh en HP en plus et en facturer autant en HC<sup>2</sup>, ce qui aurait augmenté le montant en votre faveur de 30 euros TTC. Il conviendrait donc que le distributeur Y procède à cet abattement supplémentaire de 711 kWh.

En ce qui concerne le dédommagement de 30 euros TTC accordé par le distributeur Y, vous avez indiqué ne plus disposer de la lettre-chèque correspondante et ne pas l'avoir encaissée. Il conviendrait donc que le distributeur Y vous en transmette une autre, sauf à démontrer que le chèque a déjà été encaissé.

Dans ces conditions, le redressement et le dédommagement précités sont satisfaisants.

De son côté, le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement de 20 euros TTC, ce que je considère satisfaisant au regard des désagréments causés par la situation.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande donc au distributeur Y :

- de procéder à un nouveau calcul du redressement effectué sur la base de deux heures trente inconnues, et d'adresser le flux rectificatif correspondant au fournisseur A,
- de vous adresser une nouvelle lettre-chèque de 30 euros TTC sous réserve que vous vous engagiez à ne pas encaisser le premier chèque,

Je recommande également au fournisseur A de vous accorder le dédommagement proposé de 20 euros TTC.

**Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A d'informer les consommateurs, lors de la souscription de leur contrat, d'une modification à venir des plages horaires des HC et ce, même si celle-ci a déjà fait l'objet d'un courrier d'information auprès du prédécesseur dans le logement.**

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

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

---

<sup>2</sup> 2,5/16 x 11 374 kWh

Si vous la contestez, 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 l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert



Copie : fournisseur A / distributeur Y