



Madame C. T.

Paris, le 16 mars 2018

N° de saisine : D2017-10756
(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 des consommations d'électricité de la SCI N. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier qui a dépassé trois mois.

À la suite de l'acquisition de deux logements situés à A par la SCI N, vous avez souscrit deux contrats de fourniture d'électricité auprès du fournisseur A, rattachés aux deux points de livraison (PDL, c'est-à-dire la référence technique du compteur) suivants :

- le PDL 639, pour un logement situé XXX, mis en service le 23 mars 2017 ;
- le PDL 401, pour un logement situé XXX, mis en service le 12 mai 2017.

Vous contestez les consommations facturées, indiquant que le fournisseur A a facturé au jour de votre saisine (en décembre 2017) 4 194 kWh alors que la consommation totale pour les deux compteurs s'élevait à 772 kWh. Vous souhaitez une rectification de votre facturation qui prenne en compte vos consommations réelles.

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

Il en ressort que pour les deux PDL, le fournisseur A a facturé des consommations surestimées à plusieurs reprises. Pour éviter une telle situation, il faudrait que vous transmettiez des index auto-relevés au fournisseur dans les délais requis pour qu'ils puissent être pris en compte dans la facturation émise par le fournisseur A, qui est tenu de les intégrer.

En tout état de cause, les estimations facturées doivent être cohérentes avec les consommations réelles.

Par ailleurs, j'ai relevé que certains frais qui ont été facturés ne sont pas justifiés et devraient être annulés.

Le PDL 639 :

• **Sur factures et les consommations :**

Date de la facture	Montant (euros TTC)	Index de départ HC	Index de fin HC	Index de départ HP	Index de fin HP	Consommation HC	Consommation HP
30/04/2017	154,48	4 762	4 768	13 019	13 114	6	95
30/06/2017	237,62	4 768	5 334	13 114	13 837	566	723
31/08/2017	191,68	5 334	5 766	13 837	14 388	432	551
31/10/2017	-272,76	5 766	4 810	14 388	13 293	-956	-1 095
31/12/2017	360,87	4 810	5 674	13 293	14 396	864	1 103
22/02/2018	-279,59	5 674	4 856	14 396	13 428	-818	-968
TOTAL :		311,02				94	409

L'historique transmis par le distributeur Y fait apparaître une consommation de 322 kWh entre le 23 mars et le 18 octobre 2017 (48 kWh en heures creuses (HC) et 274 kWh en heures pleines (HP)).

Je constate que la facturation du fournisseur A est conforme aux données du distributeur Y jusqu'au 31 octobre 2017. Les index de mise en service du 21 avril 2017 ont été intégrés à la facture du 30 avril 2017, et ceux relevés le 18 octobre 2017 ont été intégrés à la facture du 31 octobre 2017, permettant de régulariser vos consommations.

Les factures intermédiaires des 30 juin, 31 août et 31 décembre 2017 ont été établies à partir d'index surestimés.

À titre d'exemple, le fournisseur A vous a adressé le 31 décembre 2017 une facture (360,87 euros TTC) mettant à votre charge une consommation estimée à 1 967 kWh pour deux mois. Il n'a donc pas tenu compte des consommations réelles (322 kWh pour six mois).

Par la suite, je constate que vous avez transmis des index auto-relevés le 13 février 2018, qui ont été pris en compte sur la facture du 22 février 2018 et ont permis de régulariser la situation. Ainsi, afin d'éviter que ces surfacturations ne se renouvellent, je vous invite à vous assurer de la transmission des auto-relevés dans le délai requis.

De plus, votre fournisseur se doit d'établir ses estimations en fonction de vos consommations réelles comme le prévoit l'article L.224-12 du Code de la consommation.

« (...) En cas de facturation terme à échoir ou fondée sur un index estimé, l'estimation du fournisseur reflète de manière appropriée la consommation probable. Cette estimation est fondée sur les consommations réelles antérieures sur la base des données transmises par les gestionnaires de réseaux lorsqu'elles sont disponibles ; le fournisseur indique au client sur quelle base repose son estimation.

Le fournisseur est tenu d'offrir au client la possibilité de transmettre, par internet, par téléphone ou tout moyen à la convenance de ce dernier, des éléments sur sa consommation réelle, éventuellement sous forme d'index, à des dates qui permettent une prise en compte de ces index pour l'émission de ses factures. »

Par ailleurs, je note une incohérence sur le solde résultant de la facture du 22 février 2018 : la facture est de - 279,59 euros TTC et il apparaît un « *reste à payer des factures précédentes* » de 360,87 euros TTC (montant de la facture du 31 décembre 2017). Il est toutefois noté un montant à verser de 0 euro. Il conviendrait que le fournisseur A éclaire la situation.

Le PDL 401 :

- *Sur les factures et les consommations :*

Date de la facture	Montant (euros TTC)	Index de départ HC	Index de fin HC	Index de départ HP	Index de fin HP	Consommation HC	Consommation HP
30/06/2017	298,56	14 155	14 523	5 003	5 473	368	470
31/08/2017	174,16	14 523	14 955	5 473	6 024	432	551
30/11/2017	-205,39	14 955	14 521	6 024	5 087	-434	-937
facture manquante		14 521	15 385	5 087	6 190	864	1 103
22/02/2018	416,13	15 385	16 376	6 190	7 456	991	1 266
TOTAL :	267,33					2 221	2453

Les index sont conformes aux données du distributeur Y jusqu'au 30 novembre 2017. Toutefois, les deux factures suivantes ont été établies à partir d'index estimés, alors que vous aviez transmis les index auto-relevés 5 267 kWh en HC et 15 002 kWh en HP le 15 février 2018.

Le fournisseur A vous a d'ailleurs adressé un accusé de réception.

Ces index auto-relevés non pris en compte, vous avez été facturé de 3 563 kWh en trop, soit environ 600 euros TTC. Il conviendrait donc que le fournisseur A corrige la facture du 22 février 2018 et en édite une nouvelle prenant en compte vos auto-relevés. De plus, de même que pour le PDL n° 639, il conviendrait, en cas d'absence d'auto-relevés transmis, qu'il émette des estimations en cohérence avec vos consommations réelles.

Par ailleurs, le distributeur Y a signalé une inversion entre les index en HC et en HP et a proposé de rectifier l'erreur. Toutefois, les prix du kWh facturés par votre fournisseur en HC et en HP étant identiques, ceci ne modifiera pas le prix facturé. En outre, il a proposé de vous accorder un dédommagement de 30 euros TTC.

Les différents frais facturés :

Pour les deux PDL, les factures (du 30 avril 2017 pour le PDL n°639 et 30 juin 2017 pour le PDL n°401) comportent différents frais :

- des frais de mise en service sur raccordement existant (26,23 euros TTC). Ces frais sont prévus par le catalogue des prestations d'Y¹ ;
- des frais de modification de formule tarifaire (36,73 euros TTC) ;
- des frais de mise en service (36 euros TTC) ;
- des frais de mise en demeure (40 euros HT) ;
- des frais de dédit de 17,52 euros TTC (pour le PDL 401). Je ne dispose d'aucune information sur leur origine, toutefois, ils ont été annulés à l'occasion de la facture du 31 août 2017 ;

¹ Version du 1^{er} août 2016

- **Les frais de modification de formule tarifaire (36,73 euros TTC) :**

Ces frais sont prévus par le catalogue des prestations d'Y en cas de modification d'option tarifaire (prestation F180). Il a précisé que sur les deux PDL, vous étiez « *passé(e) d'une offre T à une offre HC/HP* », et indiqué qu'il avait modifié votre option tarifaire et facturé la prestation.

Lors d'une conversation téléphonique, vous avez indiqué à ma collaboratrice ne pas avoir été informé de la nécessité de cette prestation. Vous avez d'ailleurs précisé qu'il n'existait pas de différence de prix entre les HC et les HP, ce dont le fournisseur A vous avait bien informée lors de la souscription de votre contrat.

Cette modification tarifaire était cependant nécessaire, le fournisseur A ne pouvant pas proposer l'option « T », qui est une offre tarifaire réglementée facturée sur la base de 6 index fonctions de la période de l'année (jours rouges, blancs et bleus) et du moment de la journée (HP/HC)

Je n'ai pas obtenu de réponse à mes questions de la part du fournisseur A sur ce sujet. En tout état de cause, j'estime que de tels frais, dont vous n'avez visiblement pas été prévenue, devraient être annulés.

- **Les frais de mise en service de 36 euros TTC :**

Les « *frais de mise en service* » de 36 euros TTC sont propres au fournisseur A, et s'ajoutent à ceux prévus par le distributeur Y :

Ils ne sont pas prévus par le contrat du fournisseur A, mais figurent dans le bulletin de souscription au titre de « *frais d'enregistrement* ».

L'intitulé « *frais de mise en service* » est de nature à induire le consommateur en erreur, et peut entraîner une confusion avec les frais de mise en service du distributeur Y. Aussi, j'estime que le fournisseur A devrait modifier cet intitulé, en retenant la dénomination de « *frais d'enregistrement* » qui figure sur son bulletin de souscription.

- **Les frais de mise en demeure (40 euros HT) :**

Par ailleurs, dans sa facture du 31 octobre 2017 (PDL 639), le fournisseur A vous a facturé des frais de mise en demeure de 40 euros HT, soit 48 euros TTC. Ces frais sont prévus par les conditions générales de vente du fournisseur A (article 11.2) en cas de retard de paiement. Compte tenu de la surestimation des factures, il serait équitable, dans une logique de médiation, qu'il les annule. Ces mêmes frais ont d'ailleurs été annulés pour le PDL401 (facture du 30 novembre 2017).

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

- d'annuler les frais de mise en demeure de 48 euros portés sur la facture du 31 octobre 2017 pour le PDL n° 639 ;
- de prendre à sa charge les frais de modification tarifaire de 36,76 euros TTC facturés pour les deux PDL (soit un montant total de 73,52 euros TTC) ;
- d'annuler pour le PDL n° 401 la facture du 22 février 2018 et d'éditer une nouvelle facture à partir des index auto-relevés 5 267 kWh en HC et 15 002 kWh en HP (soit une annulation d'environ 600 euros TTC).

Je recommande au distributeur Y de mettre en œuvre ses propositions à savoir :

- de rectifier les index en HC et en HP pour le PDL n° 401 ;
- de vous accorder un dédommagement de 30 euros TTC pour l'inversion des HC et des HP.

Enfin, dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de ne pas facturer les « frais d'enregistrement » sur ses factures sous l'intitulé « frais de mise en service » afin d'éviter toute confusion avec ceux facturés au titre de la mise en service réalisée par le distributeur Y.

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 m'informera dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur A refuse 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