

Madame D.

Paris, le 9 décembre 2019

N° de saisine : D2019-13774

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable, le litige qui vous oppose au fournisseur A et au distributeur X concernant votre facturation d'électricité. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous êtes titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité et de gaz naturel auprès du fournisseur A, depuis le 20 mars 2017.

Vous contestez :

- la facture du 14 janvier 2019 portant sur les consommations d'électricité du 2 avril 2017 au 13 mars 2018 ;
- les quatre factures du 2 juillet 2019 portant sur les consommations d'électricité du 13 mars 2018 au 12 novembre 2018.

Vous reprochez au fournisseur un blocage de facturation en électricité et vous vous interrogez sur les montants facturés.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur X (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

Votre facturation d'électricité a été perturbée par des erreurs répétées (blocage de facturation, erreurs d'affichage, annulations/refacturations).

Le niveau de consommation finalement facturé par A est conforme aux données transmises par X.

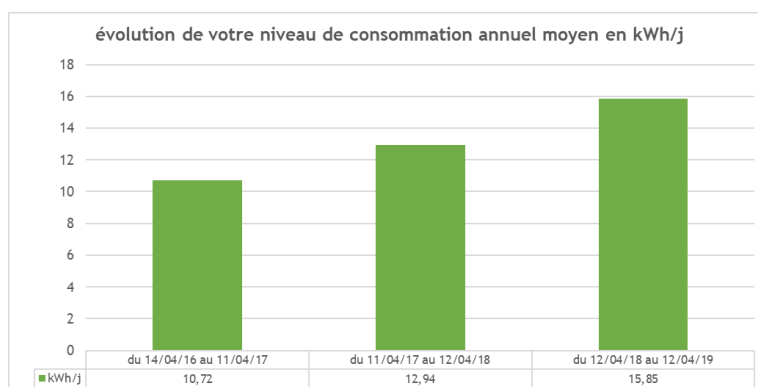
En revanche, une partie des consommations facturée le 14 janvier 2019 devrait être annulée en application de l'article L.224-11 du Code de la consommation.

J'estime qu'A devrait vous dédommager pour les désagréments subis.

Vous trouverez ci-dessous le détail de mon analyse.

VOTRE HISTORIQUE DE CONSOMMATION D'ELECTRICITE

Vos données de consommation d'électricité, transmises par X, sont les suivantes :



Votre niveau de consommation a progressivement augmenté depuis 2014, sans que cette augmentation ne soit aberrante.

Une telle augmentation peut s'expliquer par un changement d'équipement ou encore par une évolution du nombre d'occupants des lieux.

Vous ne m'avez pas communiqué vos usages d'électricité, ce qui ne me permet pas de pousser plus en avant mon analyse.

Les éléments à ma disposition ne me permettent pas de remettre en question ce niveau de consommation. En tout état de cause, si vous persistez à penser que cette évolution est anormale vous pouvez solliciter du distributeur une vérification métrologique du compteur dont le coût (340,92 euros TTC) restera à votre charge si aucune anomalie n'est révélée et sera à la charge du distributeur dans le cas contraire.

VOTRE FACTURATION D'ELECTRICITE

Le niveau de consommation facturé

J'ai rassemblé vos factures d'électricité dans un tableau, pour plus de clarté :

Date	période de conso	index début	index fin	KWh	conso HT (1)	conso HT annulée (2)	régularisat° (1-2)	facture TTC
14/01/19 (annulée)	02/04/17 au 26/10/17	39 681	42 393	2 712	235,70			2 870,68
	27/10/17 au 13/03/18	0	16 468	16 468	1 431,23			
02/07/19 (annulée)	27/10/17 au 12/04/18	0	2 417	2 417	210,06	1 431,23	-1 221,17	-1 994,14
02/07/19 (annulée)	13/04/18 au 10/08/18	2 417	4 136	1 719	149,40			293,80
02/07/19 (annulée)	11/08/18 au 30/08/18	4 136	4 457	321	27,90			54,62
02/07/19 (annulée)	31/08/18 au 12/11/18	4 457	5 612	1 155	100,38			197,44
19/07/19	02/04/17 au 26/10/17	39 681	42 393	2 712	235,70			2 870,69
	27/10/17 au 13/03/18	0	16 468	16 468	1 431,23			
19/07/19	27/10/17 au 12/04/18	0	2 417	2 417	210,06	1 431,23	-1 221,17	-1 994,15
19/07/19	13/04/18 au 10/08/18	2 417	4 136	1 719	149,40			293,80
19/07/19	11/08/18 au 30/08/18	4 136	4 457	321	27,90			54,62
19/07/19	31/08/18 au 12/11/18	4 457	5 612	1 155	100,38			197,44
10/09/19	13/11/18 au 09/09/19	5 612	10 350	4 738	411,78			810,28
TOTAL								2 232,68

Je constate que vos factures sont conformes aux données de consommation transmises par X.

Les erreurs d'estimation et d'affichage

Une anomalie apparaît dans votre facture du 14 janvier 2019 (reprise dans la première facture du 19 juillet 2019). Le niveau de consommation estimé pour la période du 27 octobre 2017 au 13 mars 2018 a été largement surestimé (niveau de consommation moyen de 120 kWh/j) par rapport à votre niveau de consommation habituel d'électricité (autour de 15 kWh/j) :

Votre consommation du 27/10/2017 au 13/03/2018 en kWh en € hors taxes						1431,23 €
Compteur électronique n° 103	Index de départ	Index de fin	Différence	Consommation en kWh	Prix unitaire (€/kWh hors taxes)	Montant (€ hors taxes)
Base						
Estimée du 27/10/2017 au 13/03/2018	0	16468	16468	16468	0,08691	1431,23 €

Facture du 14 janvier 2019 rééditée le 19 juillet 2019

L'utilisation d'un index estimé dans cette facture n'était pas justifiée, puisque A disposait, à la date de son édition, d'un index relevé par le compteur communicant.

A a procédé au remboursement des consommations surestimées, dans une facture du 2 juillet 2019 (rééditée le 19 juillet 2019) comportant plusieurs erreurs d'affichage, sans conséquence toutefois sur le montant final :

Consommation - soumise à la TVA à 20% Regularisation (1)-(2)							-1 221,17 € HT
(1) Votre consommation du 27/10/2017 au 12/04/2018 en kWh en € hors taxes							445,76 €
Compteur Linky n° 103	Index de départ	Index de fin	Différence	Consommation en kWh	Prix unitaire (€/kWh hors taxes)	Montant (€ hors taxes)	
Base							
Réelle du 27/10/2017 au 12/04/2018	0	2417	2417	2417	0,08691	210,06 €	
(2) Etat des paiements des consommations déjà facturées en € hors taxes							-1 666,93 € HT
Facture du 13 mars 2018							-1 666,93 €

erreur d'affichage

erreur d'affichage, 1 431,23 euros annulés (consommation surestimée du 27 octobre 2017 au 13 mars 2018 dans la facture du 14 janvier 2019)

= niveau de consommation réel - niveau de consommation surfacturé soit 210,06 - 1 431,23 = - 1 221,17 euros HT

Facture du 2 juillet 2019 rééditée le 19 juillet 2019

Je considère que ces anomalies ont rendu la compréhension de vos factures difficile.

Le blocage de facturation

Après une absence de facturation de plus d'un an et demi, vous avez reçu une première facture en janvier 2019. Vous avez ensuite reçu quatre factures simultanées en juillet 2019. Ces cinq factures ont été annulées puis rééditées le même mois.

Votre rythme de facturation

Vous avez souscrit une offre de fourniture d'électricité et de gaz, auprès de A, le 20 mars 2017, en optant pour un rythme annuel de facturation.

En électricité, vous avez reçu votre première facture le 14 janvier 2019 (d'un montant de 2 870,68 euros TTC), un an et demi ans après votre souscription.

A a méconnu l'article L. 224-11 du code de la consommation imposant aux fournisseurs d'éditer une facture, au moins une fois par an, en fonction de l'énergie consommée.

La limitation à quatorze mois

A la suite du blocage de votre facturation, la facture du 14 janvier 2019 a porté sur les consommations du 2 avril 2017 au 13 mars 2018. Elle inclut donc des consommations antérieures à quatorze mois depuis le dernier relevé du 10 décembre 2018 (10/12/2018 - 14 mois = 10/10/2017).

A a proposé d'annuler les consommations facturées du 2 avril 2017 au 26 octobre 2017, pour un montant de 387,21 euros TTC. J'estime que cette proposition est équitable.

Par ailleurs, la facture du 19 juillet 2019 a mis à votre charge des consommations couvrant la période du 26 octobre 2017 au 9 mai 2018. Cependant ces consommations ont été réglées par vos mensualités.

VOTRE ETAT DE SOLDE

J'ai analysé la situation de compte jointe par A au 29 novembre 2019.

- Les règlements

Date	Type	Montant (euros TTC)
05/05/2017	Prélèvement	-48
05/06/2017	Prélèvement	-48
05/07/2017	Prélèvement	-48
05/08/2017	Prélèvement	-47
05/08/2017	Prélèvement	-88
05/09/2017	Prélèvement	-47
05/09/2017	Prélèvement	-88
05/10/2017	Prélèvement	-47
05/10/2017	Prélèvement	-88
05/11/2017	Prélèvement	-45
05/11/2017	Prélèvement	-88
05/12/2017	Prélèvement	-45
05/12/2017	Prélèvement	-88
05/01/2018	Prélèvement	-45
05/01/2018	Prélèvement	-88
05/02/2018	Prélèvement	-45
05/02/2018	Prélèvement	-88
05/03/2018	Prélèvement	-45
05/03/2018	Prélèvement	-88
05/04/2018	Prélèvement	-92
29/04/2018	Prélèvement	-50,73
05/06/2018	Prélèvement	-92,01
05/07/2018	Prélèvement	-92,01
05/08/2018	Prélèvement	-92,01

05/09/2018	Prélèvement	-92,01
05/10/2018	Prélèvement	-92,01
05/11/2018	Prélèvement	-91
05/12/2018	Prélèvement	-91
05/01/2019	Prélèvement	-91
05/02/2019	Prélèvement	-91
13/02/2019	Paiement	-360,68
05/03/2019	Prélèvement	-52,04
05/03/2019	Prélèvement	-91
13/03/2019	Paiement	-200
05/04/2019	Prélèvement	-52,04
05/04/2019	Prélèvement	-91
12/04/2019	Paiement	-200
05/05/2019	Prélèvement	-52,04
13/05/2019	Paiement	-200
05/06/2019	Prélèvement	-52,04
05/06/2019	Prélèvement	-87,25
05/07/2019	Prélèvement	-52,04
05/07/2019	Prélèvement	-87,25
05/08/2019	Prélèvement	-52,04
05/08/2019	Prélèvement	-87,25
05/09/2019	Prélèvement	-52,04
05/09/2019	Prélèvement	-87,25
25/09/2019	Prélèvement	-446
TOTAL		-4482,74

Si vous constatez que des règlements n'auraient pas été pris en compte par A, je vous invite à lui adresser des justificatifs de paiement afin qu'ils soient enregistrés.

- Les remboursements

Date	Type	Montant (euros TTC)
21/04/2019	Prélèvement	30,93
29/07/2019	Prélèvement	1994,15
23/09/2019	Prélèvement	90,4
TOTAL		+2115,48

Le montant total de votre facturation (en gaz naturel : 2 080,75 euros TTC ; en électricité : 2 232,68 euros TTC) est de 4 313,43 euros TTC.

Le solde restant dû au 29 novembre 2019 est de + 1 945,87 euros TTC (4 313,43 - 4 482,74 + 2 115,48).

VOS DESAGREMENTS

L'absence de respect de votre rythme de facturation, les anomalies d'affichage, ainsi que le blocage important de facturation ont généré des doutes légitimes sur votre facturation.

Vous avez dû régler une avance de 1 470,68 euros TTC sur la facture du 14 janvier 2019, avant que la facture litigieuse ne fasse l'objet d'une rectification. Sur ce montant payé, 594,14 euros TTC étaient en trop.

Le traitement de votre réclamation par A m'apparaît insatisfaisant. Vous avez dû effectuer de nombreuses démarches (appels, courriels, lettres, saisine de mes services) pour obtenir une régularisation de votre facturation.

Compte tenu de ces éléments, je recommande au fournisseur A :

- d'annuler, comme proposé, la consommation facturée au-delà de quatorze mois le 14 janvier 2019 (387,21 euros TTC) ;
- de vous dédommager de 100 euros TTC, comprenant les 50 euros proposés, pour les désagréments subis ;
- de convenir avec vous, comme proposé, d'une facilité de paiement pour votre solde restant à régler.

Le fournisseur A m'informerá dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de m'en informer par courriel (mediation@energie-mediateur.fr), ou par courrier, en me retournant l'enquête de satisfaction jointe pour évaluer la qualité de cette médiation.

Si vous contestez la solution proposée, 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 ce litige vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

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



Le médiateur national de l'énergie
Olivier Challan Belval

Copie : A / X / Z

Annexe 1 : Observations du fournisseur A

Annexe 2 : Observations du distributeur X

Annexe 3 : Observations du distributeur Z