

Monsieur B

Paris, le 21 septembre 2020

N° de saisine : D2020-09571
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A (offre AA) et au distributeur Y. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facture de 5 620,13 euros TTC (mensualités de 946,44 euros déduites) qui a mis à votre charge 2 635 kWh en Heures Creuses (HC) et 41 042 kWh en Heures Pleines (HP) entre le 3 décembre 2018 et le 25 décembre 2019. Vous souhaitez obtenir des explications ainsi qu'une annulation de consommation. De plus, vous souhaitez obtenir un dédommagement pour la perte de denrées alimentaires subie durant la médiation, du fait de l'interruption de la fourniture d'électricité à la demande de A.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A (offre AA) et du distributeur Y, mes conclusions sont les suivantes :

L'ancien compteur, remplacé en juin 2019, présentait un dysfonctionnement avéré du relais heures creuses / heures pleines. En outre, comme Y j'estime qu'il existait un dysfonctionnement entraînant un sur-enregistrement des consommations. Un redressement des consommations devrait donc être effectué.

Par ailleurs, Y ayant relevé en décembre 2018 des index similaires à ceux d'octobre 2017, les index relevés lors de la dépose de l'ancien compteur en juin 2019 ont régularisé plus de 14 mois de consommation. Je considère donc que le redressement précité devrait être limité à cette période, conformément aux dispositions de l'article L.224-11 du Code de la consommation.

Je recommande également à A de vous dédommager pour ne pas avoir réévalué votre plan de mensualisation, à réception du relevé de juin 2019, ce qui vous aurait alerté du niveau anormalement élevé facturé.

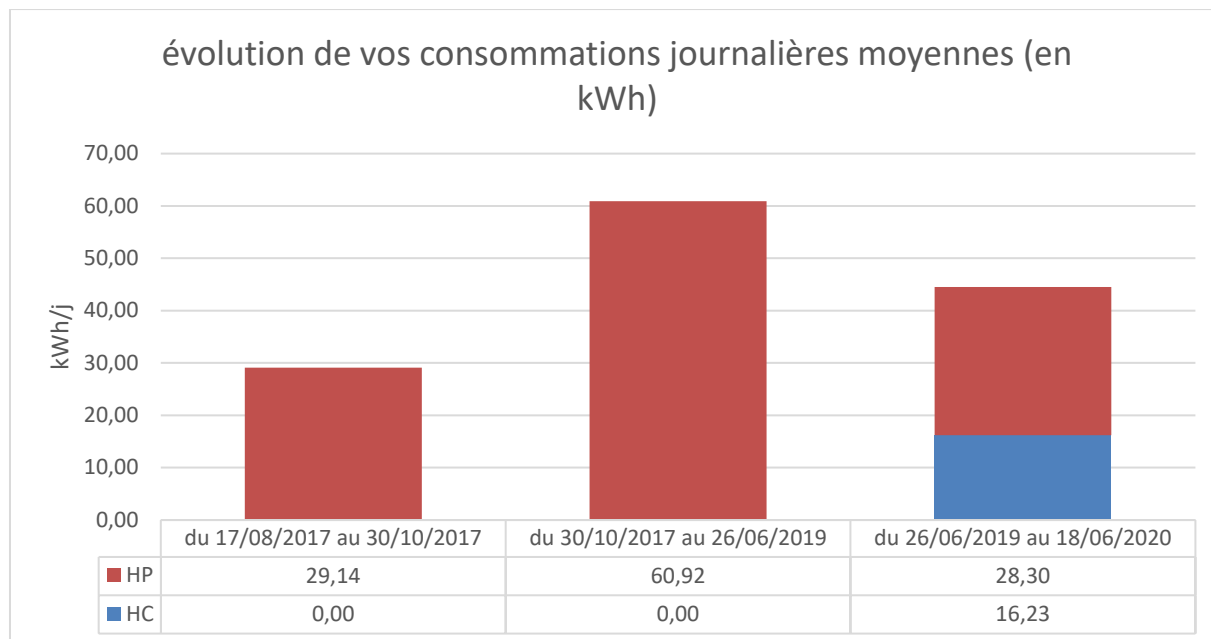
Enfin, aucune interruption de la fourniture d'électricité pendant la médiation n'aurait dû être mise en œuvre. Cela résulte de l'engagement des fournisseurs de cesser toute relance, à propos d'une dette, objet du litige, pendant la médiation. Cet engagement n'ayant pas été respecté par A, ce dernier devrait vous accorder un dédommagement pour la perte de vos denrées alimentaires et les désagréments subis.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

LE NIVEAU DES CONSOMMATIONS ENREGISTRÉES

- L'évolution du niveau des consommations

Sur la base des données transmises par Y, j'ai établi l'histogramme suivant :



Vous avez été titulaire d'un contrat d'électricité auprès de B avec une option de HC/HP jusqu'au 3 décembre 2018. A compter de cette date et jusqu'au 22 juillet 2020, vous avez été titulaire d'un contrat d'électricité ayant les mêmes caractéristiques, et avec une puissance de 18 kVA, auprès de A. Vous avez depuis, changé de fournisseur et souscrit à un contrat auprès de C.

Le compteur n°435 a été déposé le 26 juin 2019 et a été remplacé par le compteur Linky n°129.

Vous avez indiqué que votre logement était une maison de 180 m² dont le chauffage via une pompe à chaleur et la production d'eau chaude fonctionnent à l'électricité. Vous avez précisé durant la médiation que votre logement était équipé de deux réfrigérateurs, d'un congélateur, d'un four à micro-ondes, des plaques de cuissons à induction, d'un lave-vaisselle, et d'un lave-linge. Vous avez rappelé avoir effectué d'importants travaux de rénovation entre août 2017 et septembre/octobre 2018.

D'après le module d'estimation que je propose aux consommateurs sur le site www.energie-info.fr, la consommation annuelle d'un logement similaire au vôtre peut être évaluée entre 13 900 et 20 300 kWh (entre 38,08 et 55,61 kWh par jour).

Je constate plusieurs anomalies, concernant les consommations qui vous ont été facturées :

- **La répartition des consommations enregistrées par l'ancien compteur :**

L'intégralité des consommations a été enregistrée en heures pleines (HP). Le relai, permettant la bascule entre les heures pleines et les heures creuses (HC), était donc certainement défectueux. Ceci explique qu'il a été déposé.

- **Le niveau des consommations enregistrées par l'ancien compteur :**

Dans ses observations, Y indique : « Dans une logique de médiation, car aucun élément ne prouve que le compteur était défectueux, le distributeur propose que Monsieur B communique le relevé de son compteur car, au vu de la situation sanitaire actuelle, le relevé de mai n'a pas eu lieu.

A réception des index, le distributeur effectuera une analyse des consommations de Monsieur B depuis sa mise en service chez A le 03 décembre 2018 jusqu'au changement de

compteur le 26 juin 2019, en prenant en période de référence sa consommation enregistrée avec le nouveau compteur. »

Pour ma part, je note que du 17 août 2017 au 26 juin 2019, l'ancien compteur a enregistré une moyenne journalière de 57,45 kWh. Le nouveau a quant à lui enregistré une consommation journalière moyenne de 44,52 kWh. La consommation enregistrée par l'ancien compteur est donc supérieure à celle enregistrée par le nouveau. Ceci aboutit à une consommation élevée, tant au regard de l'estimation précitée, que de la période considérée durant laquelle vous avez indiqué avoir effectué d'importants travaux de rénovation qui ne nécessitaient toutefois pas d'utilisation intensive de l'électricité.

L'ancien compteur ayant été déposé en raison d'un dysfonctionnement du relai, il ne peut plus être vérifié. Dans le doute, il me semble légitime de considérer qu'un redressement des consommations devrait être effectué, sur la base de la consommation enregistrée par le nouveau compteur.

J'ajoute en outre qu'Y n'a pas proposé de rectifier la période du 17 août au 30 octobre 2017. Or, au cours de celle-ci, l'intégralité de la consommation avait été enregistrée en HP. A minima, et compte tenu du niveau des consommations enregistrées au cours de cette période (qui reste cohérent avec les usages décrits), Y devrait rectifier la répartition retenue.

- Les index relevés lors du changement de fournisseur

A a demandé une mise en service, qu'Y a effectuée le 3 décembre 2018. Ce dernier a précisé qu'il s'était déplacé et qu'il avait utilisé les index relevés à 59 702 kWh en HC et 97 661 kWh en HP. Or, ces index sont identiques à ceux relevés le 30 octobre 2017. J'émetts donc l'hypothèse d'une erreur de relevé de la part d'Y.

Ceci a eu plusieurs conséquences :

- Votre ancien fournisseur, B, n'a mis à votre charge aucune consommation du 30 octobre 2017 au 3 décembre 2018 : si des consommations avaient été estimées et facturées au cours de cette période, elles ont dû être annulées lors de l'émission de la facture rectificative.
- Le relevé effectué lors de la dépose du compteur, le 26 juin 2019, a régularisé la consommation qui n'a pas été mise à votre charge depuis le 30 octobre 2017, soit une période anormalement longue, ne tenant pas compte de la limitation à 14 mois, prévue à l'article L.224-11 du Code de la consommation.

• Les rectifications proposées

- Pour la période du 17 août au 30 octobre 2017

Considérant que le relai HC a dysfonctionné, le redressement suivant devrait être effectué, dans le périmètre d'B :

- Consommation enregistrée : 2 156 kWh en HP
- Répartition de référence : 36,45 % en HC et 63,55% en HP
- Application de la répartition à la consommation enregistrée : 786 kWh auraient dû être enregistrées en HC.

Y devrait donc annuler 786 kWh en HP pour les refacturer en HC, ce qui devrait représenter environ 25 euros TTC (je ne dispose pas des factures de Y me permettant de connaître précisément les tarifs appliqués au cours de cette période).

- Pour la période du 30 octobre 2017 au 26 juin 2019

Comme indiqué précédemment, je propose de considérer que les consommations enregistrées étaient erronées et devraient être redressées sur la base de celles enregistrées par le nouveau compteur. En outre, compte tenu de la période régularisée, ce redressement devrait être limité à 14 mois, et effectué exclusivement dans le périmètre de A, compte tenu de l'erreur de relevé d'Y (ceci évitera également une rectification complémentaire des index de mise en service/changement de fournisseur) selon les calculs suivants :

- Consommation enregistrée du 30 octobre 2017 au 26 juin 2019 : 36 795 kWh en HP ;

- Consommation de référence (du 26 juin 2019 au 18 juin 2020) : 16,23 kWh par jour en HC et 28,30 kWh par jour en HP ;
- Consommation évaluée pour 14 mois (420 jours) : 6 815 kWh en HC (16,23 X 420) et 11 884 kWh en HP (28,30 X 420)
- Rectification à effectuer : refacturation de 6 815 kWh en HC et annulation de 24 911 kWh en HP, ce qui représente une déduction de 2 730 euros TTC environ.

LA FACTURATION DE A

- **Les factures émises**

Vous m'avez transmis la facture litigieuse du 21 janvier 2020 de 5 620,12 euros TTC une fois les mensualités de 946,44 euros déduites.

Les mensualités ont été insuffisantes pour régler le solde à devoir. Pourtant A était en possession des index de dépose de juin 2019 qui a eu pour conséquence de mettre à votre charge 36 795 kWh en HP entre le 3 décembre 2018 et le 26 juin 2019 soit plus de 5 000 euros TTC.

A aurait donc dû réévaluer les mensualités lors de la réception des index de dépose, ce qui vous aurait permis de vous alerter sur le montant des consommations mises à votre charge et de limiter le solde à devoir.

A ce titre, j'estime qu'il serait équitable que A vous accorde un dédommagement équivalent à 10% du solde restant à devoir, après rectification des consommations.

J'ajoute en outre que dans votre cas particulier, qu'il ne pourrait être reproché à A d'avoir attendu décembre 2019 pour régulariser vos consommations. En effet, il ne pouvait se douter de l'erreur de relevés commise par Y et ne pouvait donc anticiper le fait que la régularisation à mettre à votre charge dépasserait ainsi 14 mois.

- **La suspension de la fourniture d'électricité**

Malgré la médiation en cours, vous avez indiqué que la fourniture de l'électricité avait été interrompue le 20 juillet 2020. En dépit de vos demandes de rétablissement, et de mes actions auprès de A, la fourniture en électricité n'a été rétablie que le 22 juillet 2020 à la suite de votre demande de changement de fournisseur.

Vous avez précisé que l'intégralité du contenu de votre réfrigérateur et congélateur a été perdue et qu'étant en situation de télétravail, vous aviez perdu deux journées de travail. Vous souhaitez obtenir 400 euros au titre de la perte des denrées alimentaires ainsi qu'un dédommagement couvrant la perte d'une journée de travail qui s'élève à 421,39 francs suisses, soit environ 391 euros par jour.

Tout d'abord, je constate que vous n'avez pas été en possibilité de me transmettre de justificatifs d'achats ou de photographies des denrées perdues. Il m'est donc difficile d'évaluer la perte des denrées. En l'absence de justificatifs concrets attestant des denrées alimentaires perdues, l'indemnisation pour perte de denrée se base habituellement sur le montant du panier moyen déterminé par l'Observatoire des prix de l'association Familles Rurales, estimé à 141,90 euros TTC en novembre 2019. En l'absence de justificatifs et photographies, il serait donc équitable que A vous accorde un dédommagement de 140 euros TTC pour la perte de denrées alimentaires.

Concernant les journées de travail, vous avez indiqué avoir été dans l'incapacité de travailler du fait de l'absence d'électricité à votre domicile. Vous avez donc dû poser une journée et demi de congés payés de type « urgence familiale » tel que mentionné sur le justificatif apporté durant la médiation. Vous avez indiqué que votre épouse avait également subi la perte d'une demi-journée de congé payé et en avez apporté la preuve. Cependant, ces congés étant payés, ils n'ont pas entraîné de perte de salaire à proprement parler. À ce titre, je ne peux demander à A de les indemniser.

En revanche, j'estime que A devrait vous accorder un dédommagement de 120 euros au vu de vos démarches pour limiter l'interruption de la fourniture en électricité et des désagréments subis par ces journées de congés imposées. De plus, je remarque que l'électricité a été rétablie du fait de votre changement de fournisseur et non du fait de A.

Enfin, au vu du solde qui resterait à devoir, j'estime qu'une facilité de paiement pouvant atteindre 24 mensualités devrait vous être accordée.

Lors de votre échange avec ma collaboratrice, vous avez indiqué que vous souhaitiez obtenir une annulation de consommation du fait de l'incohérence des consommations de l'ancien compteur.

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

- d'annuler, dans le périmètre d'B, 786 kWh en HP pour les refacturer en HC, au regard du dysfonctionnement avéré du relais HC ;
- de refacturer 6 815 kWh en HC et d'annuler 24 911 kWh en HP dans le périmètre de A, au titre du dysfonctionnement du relai HC, de celui présumé du compteur ainsi que de la limitation à 14 mois au titre de l'article L.224-11 du Code de la consommation.

Je recommande à A :

- de vous accorder un dédommagement de 300 euros TTC pour l'absence de réévaluation des mensualités ;
- de vous accorder un dédommagement de 140 euros TTC pour la perte de denrées alimentaires ;
- de vous accorder un dédommagement de 120 euros TTC pour les démarches effectuées et les désagréments subis par l'interruption de la fourniture en électricité ;
- de vous accorder une facilité de paiement pouvant atteindre 24 mensualités pour le règlement du solde à devoir.

Je vous recommande de bien vouloir accepter mes explications.

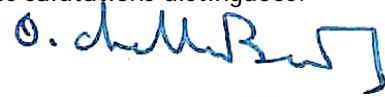
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Je demande au fournisseur A (offre AA) et au distributeur Y de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A (offre AZA) et/ou le distributeur Y refuse(nt) de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande.

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.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A (offre AA)
Y