

Madame F

Paris, le 30 octobre 2020

N° de saisine : D2020-11624
(à rappeler dans toute correspondance)

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 Y concernant votre facturation d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous étiez cliente d'B pour la fourniture d'électricité de votre logement. Puis, vous avez changé de fournisseur pour A le 14 mars 2018 à la suite d'un démarchage à domicile. Votre contrat a été résilié le 1^{er} août 2020 à la suite de votre déménagement.

Vous contestez le niveau des consommations d'électricité mises à votre charge sur la facture du 7 mars 2019 de 2 114,58 euros TTC éditée par A. Vous reprochez au commercial mandaté par A de vous avoir garanti une économie de 30% sur vos dépenses énergétiques, ce qui n'a finalement pas été le cas.

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

Lors de la souscription de votre contrat auprès d'A, vous avez choisi un rythme de facturation annuel, avec des mensualités de 134,68 euros prélevées d'avril 2018 à février 2019. Le montant de vos mensualités a donc bien diminué de 30% par rapport aux mensualités que vous payiez avec B (192,98 euros).

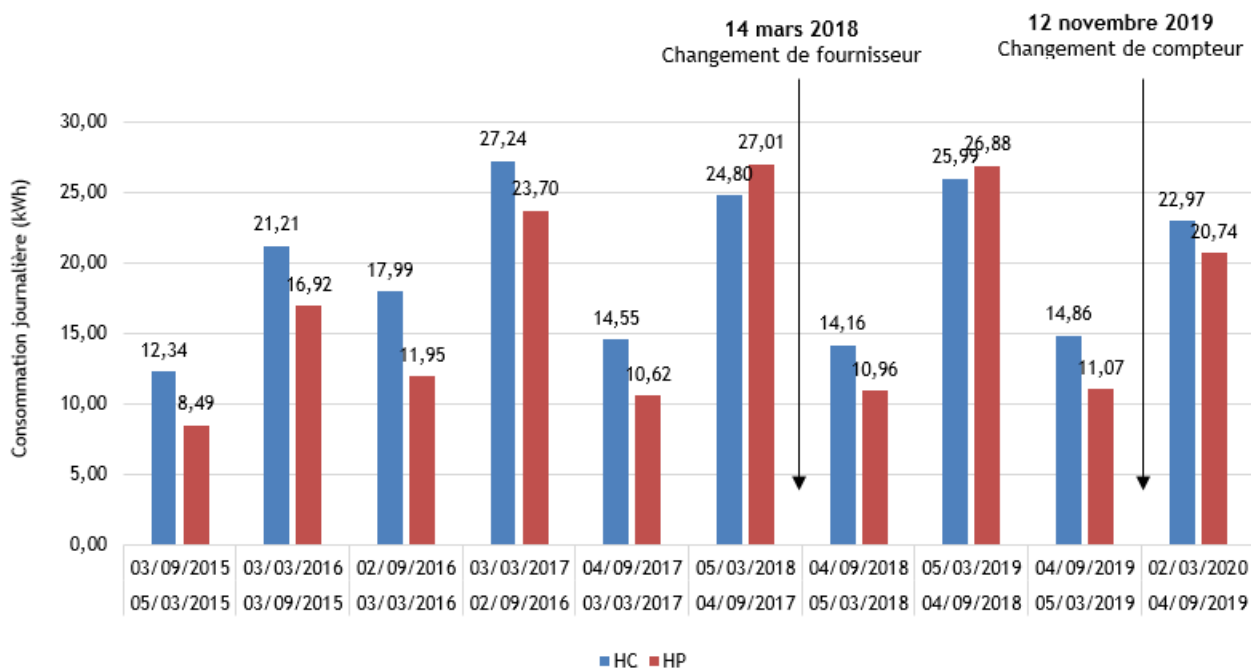
Toutefois, le niveau de vos consommations d'électricité est stable depuis 2015. En conséquence, la mise en place de mensualités plus faibles avec A a entraîné une régularisation de 633,08 euros TTC lors de l'édition de la facture annuelle de régularisation le 7 mars 2019.

Aussi, A vous a accordé un dédommagement que je propose de revaloriser au regard des désagréments occasionnés.

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

LE NIVEAU DE VOS CONSOMMATIONS D'ÉLECTRICITÉ

D'après les relevés transmis par Y, vous avez consommé depuis 2015 :



Je constate que depuis *a minima* 2015, le niveau de vos consommations d'électricité est stable. Ainsi, il est de :

- en période estivale (de mars à septembre) : de 12,34 à 17,99 kWh/jour en moyenne en heures creuses et de 8,49 à 11,95 kWh/jour en moyenne en heures pleines ;
- en période hivernale (de septembre à mars) : de 21,21 à 27,24 kWh/jour en moyenne en heures creuses et de 16,92 à 27,01 kWh/jour en moyenne en heures pleines.

Le niveau de vos consommations varie ainsi en fonction des saisons conformément à votre mode de chauffage à l'électricité. Il est par ailleurs cohérent avec les caractéristiques de votre logement (maison de 68 m², 5 occupants). En ce sens, je ne peux remettre en cause le niveau de consommation enregistré.

LES MENSUALITES MISES EN PLACE LORS DE LA SOUSCRIPTION DE VOTRE CONTRAT AVEC A

Vous avez changé de fournisseur le 14 mars 2018 pour A, à la suite d'un démarchage à domicile. Vous avez choisi un rythme de facturation annuel, avec des mensualités prélevées d'avril à février et l'édition d'une facture annuelle de régularisation en mars de chaque année.

Les conditions générales de vente d'A prévoient à cet égard : « Lors de la première mise en place de la mensualisation, le Fournisseur et le Client arrêtent d'un commun accord un échéancier avec les montants des mensualités à prélever à date fixe. Les mensualités sont calculées sur la base des Abonnements sur la période à venir, des consommations annuelles prévisionnelles d'Electricité en prenant en compte le cas échéant, l'historique de la consommation annuelle du Client et le montant des éventuels services récurrents souscrits. »

Lors de la souscription de votre contrat, des mensualités de 134,68 euros ont été mises en place, d'avril 2018 à février 2019.

Toutefois, sur la facture annuelle de régularisation du 7 mars 2019 ont été mis à votre charge 7 070 kWh en heures creuses et 6 657 kWh en heures pleines pour la période du 14 mars 2018 au 5 mars 2019. Votre facture s'élève alors à 2 114,58 euros TTC. Le montant total de l'échéancier, soit 1 481,50 euros, ne suffisait donc pas à couvrir l'ensemble de la facturation de votre consommation annuelle.

Je constate qu'A disposait d'un historique pour déterminer le niveau adéquat des mensualités à mettre en place.

Vous indiquez que, lors du démarchage, le commercial vous a garanti qu'en changeant de fournisseur pour A vos dépenses énergétiques diminueraient de 30% par rapport à votre ancien fournisseur.

Lorsque vous étiez cliente de votre ancien fournisseur, vous payiez des mensualités de 192,98 euros. Le montant de vos mensualités a donc bien diminué de 30% avec A. Toutefois, le niveau de vos consommations d'électricité est resté stable. En conséquence, la mise en place de mensualités plus faibles a entraîné une régularisation de 633,08 euros TTC lors de l'édition de la facture annuelle de régularisation le 7 mars 2019.

Le commercial d'A vous a ainsi induit en erreur en vous faisant croire que vos dépenses énergétiques diminueraient par la baisse du montant de vos mensualités alors que votre consommation d'électricité reste identique.

Je constate par ailleurs que le rythme de facturation annuel a été désactivé le 18 juin 2019 en raison du non-paiement des nouvelles mensualités mises en place à compter d'avril 2019 (176,33 euros). Toutefois, pour une raison inconnue, il a été réactivé le 15 novembre 2019 à hauteur de 17,22 euros par mois, et désactivé de nouveau le 10 février 2020.

Une facture de 972,23 euros TTC, soit 920,57 euros TTC après déduction des règlements effectués (trois mensualités de 17,22 euros, soit 51,66 euros), a ainsi été éditée le 10 février 2020. Elle impute votre consommation d'électricité du 5 septembre 2019 au 2 février 2020, soit 3 375 kWh en heures creuses et 3 020 kWh en heures pleines.

La facturation de votre consommation d'électricité est ainsi conforme aux données d'Y, toutefois, les multiples anomalies précitées ont entraîné des régularisations importantes à deux reprises, en mars 2019 et février 2020. J'estime en conséquence qu'ENGIE devrait vous dédommager.

LES DESAGREMENTS SUBIS

Vous avez multiplié les démarches à compter d'avril 2019 afin d'obtenir des explications sur le niveau des consommations d'électricité mises à votre charge. Les soldes dus à la suite de l'édition des factures des 7 mars 2019 et 10 février 2020 perturbent votre gestion puisque vous avez un revenu de 1 500 euros TTC par mois.

A vous a accordé des dédommagements de 25 euros TTC le 9 mai 2019 et 75 euros TTC le 7 janvier 2020. J'estime toutefois qu'au regard des anomalies précitées, **qui proviennent directement des promesses commerciales délibérées de nature à vous induire en erreur** ENGIE devrait vous accorder un dédommagement complémentaire.

Par ailleurs, afin de régler le solde restant dû de votre compte client (603,86 euros TTC), A a proposé de mettre en place une facilité de paiement.

Ce litige ayant pour origine les démarches commerciales effectuées pour le compte d'A je signale cette affaire à la Direction départementale de protection des populations des Hauts-de-Seine.

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

- **de vous accorder un dédommagement de 300 euros TTC en complément des 100 euros déjà accordés, correspondant à 50% de la régularisation de votre facturation d'électricité le 7 mars 2019 ;**
- **de mettre en place, comme proposé, une facilité de paiement afin de régler le solde restant dû.**

Par ailleurs, je vous recommande de régler le solde de votre compte client qui restera à devoir.

Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

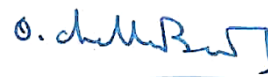
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Si vous demeurez insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse 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 évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

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



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A
Y