

Monsieur R

Paris, le 27 octobre 2020

N° de saisine : **D2020-12368**  
(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 et au distributeur Y concernant votre facturation d'électricité pour votre ancien logement situé xxxx. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez occupé un logement situé xxxx du 22 juillet au 7 décembre 2019. À ce titre, vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès d'A, prenant effet le 16 juillet 2019 et résilié le 24 décembre 2019.

Vous contestez les index de mise en service à 1 114 kWh en heures creuses (HC) et 1 346 kWh en heures pleines (HP) au 16 juillet 2019, pris en compte par A sur la facture du 30 décembre 2019 de 3 607,38 euros TTC.

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

**Votre contrat de fourniture d'électricité a été mis en service le 16 juillet 2019 aux index 1 114 kWh en HC et 1 346 kWh en HP transmis par A lors de sa demande de mise en service auprès d'Y.**

**Le 24 décembre 2019, Y a corrigé les index de mise en service précités avec ceux relevés à 7 524 kWh en HC et 12 999 kWh en HP lors de l'état des lieux d'entrée dans le logement. Le flux correctif a été transmis à A le 26 décembre 2019, toutefois, il n'a pas encore été répercuté dans votre facturation.**

**Aussi, au titre des désagréments occasionnés par le délai anormalement long de correction de votre facturation, j'estime qu'A devrait vous accorder un dédommagement.**

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

## LES INDEX DE MISE EN SERVICE DU 16 JUILLET 2019

Dans le cadre de votre emménagement, vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès d'A prenant effet le 16 juillet 2019.

La procédure de mise en service<sup>1</sup> prévoit que « dans le cas où une demande de mise en service intervient sur un point de livraison résilié avec alimentation maintenue, le déplacement d'un agent du distributeur n'est pas nécessaire et relève du choix du fournisseur. L'index utilisé pour la mise en service sans déplacement est l'index ayant servi à la résiliation. Le fournisseur a aussi la possibilité de transmettre un index auto-relevé lors de la transmission de sa demande, index auto-relevé qui pourra être retenu comme index de mise en service ».

Ainsi, en présence d'un point de livraison résilié avec maintien de l'alimentation, l'index de mise en service est l'index ayant servi à la résiliation ou l'index auto-relevé transmis par le fournisseur.

Dans le cas présent, Y indique que les index de mise en service (1 114 kWh en HC et 1 346 kWh en HP) sont des index auto-relevés transmis par Alors de sa demande de mise en service formulée le 15 juillet 2019.

Ces index semblent toutefois erronés puisque des index à 7 524 kWh en HC et 12 999 kWh en HP ont été relevés lors de l'état des lieux d'entrée dans le logement le 22 juillet 2019.

Vous indiquez que le précédent locataire n'avait pas souscrit de contrat de fourniture et qu'il consommait alors de l'électricité sans fournisseur depuis 2018. Aussi, les index transmis par A dans sa demande de mise en service semblent être des index relevés en 2018.

En tout état de cause, le 24 décembre 2019, Y a corrigé les index de mise en service à 1 114 kWh en HC et 1 346 kWh en HP avec ceux relevés à 7 524 kWh en HC et 12 999 kWh en HP lors de l'état des lieux d'entrée dans le logement. Le flux correctif a été transmis à A le 26 décembre 2019.

## LA FACTURATION DE VOTRE CONTRAT DE FOURNITURE D'ELECTRICITE PAR EKWATEUR

Au cours de la période contractuelle, A a émis les factures suivantes (en gris : facture annulée) :

Factures					
Date	Consommation du/au :	Index (kWh)		kWh	Montant TTC facturé
30/12/2019	16/07/2019 24/12/2019	Heures creuses	1 114 / 9 474	8 360	3 607,38
		Heures pleines	1 346 / 16 026	14 680	
30/06/2020	16/07/2019 24/12/2019	Heures creuses	1 114 / 9 474	8 360	3 607,39
		Heures pleines	1 346 / 16 026	14 680	

Votre contrat avec A a été résilié le 24 décembre 2019 aux index 9 474 kWh en HC et 16 026 kWh en HP relevés lors de la sortie des lieux.

A a ainsi édité la facture de clôture le 30 décembre 2019, qui impute une consommation d'électricité du 16 juillet au 24 décembre 2019, des index 1 114 kWh à 9 474 kWh en HC et des index 1 346 kWh à 16 026 kWh en HP. Elle s'élève à 3 607,38 euros TTC, soit 2 932,38 euros TTC après déduction de vos règlements effectués (675 euros TTC).

A a indiqué que cette facture avait été émise avant que le flux correctif transmis par Y n'ait été pris en compte. C'est la raison pour laquelle elle prend en compte les index de mise en service litigieux.

<sup>1</sup> Procédure de mise en service d'un point de livraison professionnel ou résidentiel sur une installation existante BT ≤ 36 kVA.

Aussi, il a annulé la facture précitée le 25 juin 2020 et l'a remplacée par la facture rectificative du 30 juin 2020. La consommation facturée est toutefois identique à celle facturée le 30 décembre 2019. Par ailleurs, la facture fait apparaître à tort un report de solde de 2 932,38 euros TTC, correspondant au solde de la facture du 30 décembre 2019 annulée. Elle s'élève donc à 5 864,77 euros TTC (3 607,39 - 675 + 2 932,38) :

Période du 16/07/2019 au 24/12/2019		
Energie	Electricité :	3018,04 € HTVA
Total HTVA	=	3018,04 € HTVA
TVA	+	589,35 €
Total TTC	=	3607,39 € TTC
Au 30/06/2020 vous nous deviez <sup>(1)</sup>	+	2932,38 € TTC
Mensualités facturées	-	675,00 € TTC
Montant à prélever au 15/07/2020	=	5864,77 € TTC

Ainsi, il convient à ce jour pour A de répercuter dans votre facturation la correction des index de mise en service effectuée par Y le 24 décembre 2019. Cette correction entrainera une annulation de 2 700 euros TTC environ.

### LES DESAGREMENTS SUBIS

Vous avez multiplié les démarches depuis décembre 2019 auprès d'A afin de voir régularisée votre facturation, en vain. Vous indiquez qu'en l'absence de régularisation de votre compte client auprès de votre fournisseur d'énergie, votre bailleur refuse de vous rembourser la caution dans sa totalité.

Je constate par ailleurs que le prélèvement de la somme de 5 864,77 euros TTC, correspondant au solde de la facture rectificative du 30 juin 2020, a été présenté sur votre compte bancaire le 15 juillet 2020.

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

- de répercuter sans délai dans votre facturation la correction des index de mise en service effectuée par Y, soit la prise en compte des index à 7 524 kWh en HC et 12 999 kWh en HP ;
- de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC au titre des désagréments occasionnés par le délai anormalement long de correction de votre facturation.

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 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 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 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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'O. Challan Belval', with a stylized flourish at the end.

Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : A  
Y