

Monsieur S

Paris, le 7 décembre 2020

N° de saisine : **D2020-13186**
(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 concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez, ci-après, ma recommandation de solution.

Vous avez souhaité bénéficier de l'offre négociée par U auprès d'A. Celui-ci vous en a refusé la souscription au motif qu'une facture impayée au titre d'un précédent contrat, l'empêchait. Vous souhaitez que le fournisseur A corrige sa facturation et débloque cette situation litigieuse.

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

La facture impayée est votre facture de résiliation du 2 mai 2018 d'un montant de 56,59 euros TTC. Elle comprenait votre consommation du 20 février 2018 au 2 mars 2018. Or les index de fin sur cette facture étaient erronés, ils étaient retenus à 92 958 kWh en HC et à 95 764 kWh en HP au lieu de 92 905 kWh en HC et 95 675 kWh en HP, tels qu'Y les avait rectifiés. A n'ayant pas rectifié sa facture, votre refus de la régler n'était pas illégitime. Il conviendrait d'ailleurs qu'il procède à la rectification de cette facture, dans les plus brefs délais.

L'erreur étant imputable au fournisseur A, il conviendrait donc qu'il applique rétroactivement l'offre U et vous accorde un dédommagement pour les démarches que vous avez dû engager.

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

LA FACTURE IMPAYÉE

La facture impayée, dont fait mention le fournisseur a afin de justifier l'impossibilité de vous faire bénéficier de l'offre U, est une facture de résiliation du 2 mai 2018 qui était incorrecte.

En effet, cette facture était basée sur des index de résiliation erronés à 92 958 kWh en HC et à 95 764 kWh en HP. Vous aviez pourtant transmis au fournisseur des index à 92 905 kWh en HC et 95 675 kWh en HP le 1^{er} mars 2018 lors de votre déménagement.

Il s'avère que les index initialement pris en compte étaient ceux transmis par les nouveaux locataires de votre ancien logement.

Le 16 mai 2018, vous avez fait une réclamation auprès d'A visant à corriger ces index. Le distributeur Y a affirmé avoir procédé à la correction et ainsi à l'annulation de 53 kWh en HC et 89 kWh en HP, le 8 août 2018.

Néanmoins, à ce jour, votre facturation n'a toujours pas été corrigée par le fournisseur.

Au cours de l'instruction du litige, A a annulé la facture litigieuse et indiqué qu'il vous en rembourserait le montant. Or, il n'en a pas fait mention dans les observations qu'il m'a fait parvenir. De plus, vous avez indiqué être défavorable à cette solution car vous n'aviez pas réglé cette facture. J'ajoute qu'à ma connaissance, A devrait, en remplacement, émettre une nouvelle facture, sur les bases ci-avant rappelées. Ceci aboutira à une déduction d'environ 20 euros TTC par rapport au montant de la première facture émise.

LE BLOCAGE DE L'OFFRE EMCE

En 2019, vous vous êtes inscrit pour bénéficier de l'offre U. Vous souhaitiez bénéficier des tarifs préférentiels de cette offre.

Cette demande vous a été refusée par votre fournisseur A. Il vous en a informé le 24 octobre 2019, par mail, dans lequel il explique que l'impayé en cours bloquait la possibilité de profiter de cette offre.

Je ne dispose pas des conditions de cette offre très spécifique, mais un impayé peut constituer un motif légitime de refus de souscription. Néanmoins, compte tenu de l'erreur précitée, le refus d'A n'était pas justifié. Ainsi, en vous refusant cette souscription, le fournisseur vous a fait perdre une chance de réduire le coût de votre électricité.

Il semblerait donc équitable qu'il vous propose une offre équivalente à celle dont vous auriez pu bénéficier en 2019 si la facture impayée avait été rectifiée plus tôt.

Sur le site dédié à la campagne 2019, U annonce que le vainqueur de l'offre, A, propose un tarif du kWh 16% inférieur aux tarifs réglementés de vente d'électricité (l'abonnement étant identique).

Selon les informations dont je dispose, vous êtes déjà titulaire d'un contrat auprès d'A. Sur la facture transmise du 1^{er} juillet 2020, pour votre abonnement base de 9 kVA, le prix du kWh était de 0,0945 euros HT. À cette date, le tarif réglementé de vente était, pour cette option, de 0,0999 euros HT/kWh. Vous bénéficiez donc d'une remise de 5%. À titre d'information, avec une remise de 16%, le prix du kWh aurait été, pour la période, de 0,083916 euros HT.

LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS

Les erreurs commises par A, qui n'a pas rectifié sa facture erronée alors qu'il dispose des informations nécessaires depuis plus de deux ans, vous a obligé à effectuer plusieurs réclamations en ce sens. En outre, vous avez également dû effectuer des démarches pour obtenir gain de cause quant au bénéfice de l'appel d'offre lancé. Ceci me semble justifier l'octroi d'un dédommagement.

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

- **De procéder, dans les meilleurs délais, à l'édition d'une facture rectificative intégrant la rectification d'Y (correction des index erronés et annulation de 53 kWh en HC et 89 kWh en HP, soit un remboursement d'environ 20 euros TTC) ;**
- **De vous faire bénéficier des tarifs de l'offre EMCE depuis fin 2019 ;**
- **De vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC.**

Vous m'avez indiqué que vous acceptiez la solution proposée, ce dont je prends acte.

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 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.

Vous remerciant par avance de votre contribution, je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A
Y