

Monsieur C

Paris, le 12 janvier 2021

N°de saisine : **D2020-16340**
(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 la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facture de résiliation émise par A, le 24 mai 2020, d'un montant de 351,84 euros TTC, au motif qu'elle était basée sur des index de changement de fournisseur estimés à 38 161 kWh en heures creuses et 29 334 kWh en heures pleines, qui étaient surestimés. Vous avez transmis des index à 33 720 kWh en heures creuses et 25 370 kWh en heures pleines le 21 mai 2020.

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

Y a reconnu que les index de mise en service de votre contrat et ceux estimés pour votre changement de fournisseur étaient erronés. Aussi, il les a corrigés le 29 juin 2020 afin de prendre en compte les index de résiliation de votre prédécesseur comme index de mise en service et ceux que vous avez transmis pour votre changement de fournisseur.

Cependant, bien que A dispose de ce redressement depuis plus de six mois, votre facturation n'a pas été intégralement corrigée, ce qui est anormal. Aussi, il me semblerait nécessaire qu'il vous rembourse un montant équivalent à l'annulation restante, à défaut de correction de votre facturation.

Enfin, B, votre nouveau fournisseur, a proposé de vous accorder un dédommagement au titre de l'absence de collecte d'index de fiabilisation.

De son côté, il me semblerait équitable que A réévalue le dédommagement proposé au titre du délai anormalement long de correction de votre facturation, de juin 2020 à ce jour.

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

LES DONNÉES DE CONSOMMATION ENREGISTRÉES

- **Les index erronés pris en compte pour votre mise en service et votre changement de fournisseur**

Sur la base des données transmises par le distributeur Y et de vos index auto-relevés le 8 avril 2020, votre consommation d'électricité a évolué comme suit :

Page 1 sur 12

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

| Date | Index HC | Index HP | Consommation HC | Consommation HP | Consommation journalière |
|--------------|----------|----------|-----------------|-----------------|--------------------------|
| 10/10/2019 | 34 263 | 26 405 | | | |
| 06/11/2019 | 32 965 | 25 370 | -1 298 | -1 035 | -86,41 |
| 08/04/2020 | 33 570 | 25 370 | 605 | 0 | 3,93 |
| 21/04/2020 | 38 161 | 29 334 | 4 591 | 3 964 | 658,08 |
| 01/07/2020 | 33 758 | 25 370 | -4 403 | -3 964 | -117,85 |
| TOTAL | | | 3 898 | 2 929 | |

Votre contrat a été mis en service sur la base d'index auto-relevés transmis à A. Puis, le 6 novembre 2019, Y a relevé votre compteur à des index inférieurs à ceux pris en compte pour votre mise en service. Cela a eu pour conséquence d'annuler 1 298 kWh en heures creuses et 1 035 kWh en heures pleines.

Le 8 avril 2020, vous avez communiqué à A des index auto-relevés à 33 570 kWh en heures creuses et 25 370 kWh en heures pleines. Toutefois, ils n'ont pas pu être transmis à Y, au motif qu'ils étaient incohérents car inférieurs à ceux de mise en service.

Le 22 avril 2020, vous avez changé de fournisseur, de A à B, sur la base d'index estimés en l'absence d'index auto-relevés collectés par B. À ce titre, B a proposé de vous accorder un dédommagement, ce qui me semble équitable.

Enfin, le 1^{er} juillet 2020, Y a déposé votre ancien compteur à 33 758 kWh en heures creuses et 25 370 kWh en heures pleines puis, il a posé un compteur LINKY à des index nuls. Ils permettent de confirmer que les index pris en compte pour votre mise en service puis, estimés pour votre changement de fournisseur étaient erronés.

- **La correction de vos données de consommation**

Au regard des incohérences précitées, Y a proposé de corriger les index pris en compte pour votre mise en service puis votre changement de fournisseur.

Aussi, le 29 juin 2020, il a repris pour votre mise en service les index de résiliation de votre prédécesseur, relevés à 32 859 kWh en heures creuses et 25 364 kWh en heures pleines.

Afin de corriger vos index de changement de fournisseur, il s'est basé sur les photographies que vous avez transmises lors de vos réclamations, établissant des index à 33 720 kWh en heures creuses et 25 370 kWh en heures pleines.

Cette correction a pour conséquence d'annuler 3 037 kWh en heures creuses et 2 923 kWh en heures pleines auprès de A, ce qui représente environ 855 euros TTC. Cette correction a également modifié les index de départ de votre contrat auprès d'B.

- **Le dysfonctionnement du relais de votre compteur**

Y a indiqué qu'aucune consommation n'avait été enregistrée en heures pleines, au regard de la similitude entre l'index de résiliation de votre prédécesseur et celui transmis dans vos réclamations, à 25 370 kWh. Aussi, l'intégralité de vos consommations a été enregistrée en heures creuses, ce qui a été à votre avantage.

À la suite de votre saisine de mes services, Y a indiqué qu'il ne réaliserait pas de redressement de consommation, soit de basculement d'une partie de la consommation enregistrée en heures pleines, ce qui me semble équitable.

L'INTÉGRATION PARTIELLE DE LA CORRECTION DE VOS DONNÉES DE CONSOMMATION PAR TOTAL DIRECT ENERGIE

Y a indiqué avoir transmis les flux rectificatifs précités en date du 24 juin 2020 et du 29 juin 2020.

Toutefois, A n'a édité une facture rectificative qu'à la date du 9 décembre 2020, d'un montant de 370,94 euros TTC en votre faveur. Elle annule 1 503 kWh en heures creuses et 1 129 kWh en heures pleines. Il a précisé qu'elle correspondait à la correction de vos index de résiliation.

Cependant, il ne me semble pas que les flux réceptionnés ne correspondent pas à la correction des index de résiliation de votre contrat. En effet, après annulation des niveaux de consommation précités, vos index seraient recalculés à 36 6658 kWh en heures creuses (38 161 – 1 503) et 28 205 kWh en heures pleines (29 334 - 1 129), ce qui ne correspond pas à ceux retenus par Y.

Quoi qu'il en soit, cette première annulation a permis d'abaisser la consommation restant à votre charge à hauteur de 2 395 kWh en heures creuses et à 1 800 kWh en heures pleines. Aussi, il reste à annuler 1 534 kWh en heures creuses (1 503 – 3 037) et 1 794 kWh en heures pleines (1 129 – 2 923), soit environ 485 euros TTC.

En tout état de cause, les difficultés d'intégration des flux de redressement par A ne devraient pas avoir de répercussion sur les consommateurs, qui plus est lorsqu'il s'agit d'un montant erroné préalablement réglé. Aussi, il me semblerait nécessaire qu'il vous rembourse à hauteur de l'annulation restante dans les meilleurs délais et ce, même s'il est dans l'incapacité d'intégrer le redressement précité. En outre, il me semblerait équitable qu'il réévalue le dédommagement initialement proposé au regard du délai anormalement long de correction de votre facturation, de juin 2020 à ce jour.

Enfin, je vous confirme qu'B a bien corrigé les index de mise en service de votre contrat par l'émission de la facture du 29 septembre 2020.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à :

- **Y de ne pas réaliser de redressement de consommation comme il l'a proposé ;**
- **B de vous accorder le dédommagement proposé de 50 euros TTC au titre de l'absence de collecte d'index de fiabilisation lors de votre souscription ;**
- **A de :**
 - **vous rembourser le montant équivalent à une annulation de 1 534 kWh en heures creuses et de 1 794 kWh en heures pleines à défaut de correction de votre facturation ;**
 - **de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC, comprenant celui proposé de 25 euros TTC, au titre du délai anormalement long de correction de votre facturation.**

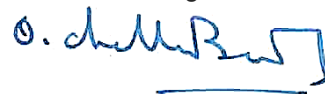
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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 (cf. fiche ci-jointe).

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/B/Y