

Madame et Monsieur G

Paris, le 22 janvier 2021

N°de saisine : **D2020-17987**  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A concernant votre facturation d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur A dans le cadre d'un achat groupé organisé par U. Ce contrat a pris effet le 22 janvier 2020.

Vous contestez :

- l'interruption de la mensualisation et la prise en compte des règlements effectués ;
- l'application d'un double tarif alors que vous avez souscrit un contrat au tarif de base.

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

**Le fournisseur A a indiqué qu'en raison d'une anomalie informatique, la mensualisation de vos paiements a été interrompue entre février et mars 2020. Afin de réactiver la mensualisation, une facture intermédiaire a été éditée en date du 1<sup>er</sup> avril 2020. Elle s'élève à 209,14 euros TTC.**

**Néanmoins, cette facture n'a pas pris en compte la mensualité de 90 euros TTC réglée le 25 janvier 2020. Aussi, le fournisseur A a confirmé avoir porté ce montant au crédit de votre compte client, portant votre solde à 119,14 euros TTC (209,14 – 90).**

**Par ailleurs, je considère que le fournisseur A qui avait connaissance, dès la souscription de votre contrat, de l'absence d'application du tarif base (et ce, en raison du cahier des charges mis en place avec U) aurait dû vous en informer Aussi, vous auriez eu la possibilité de demander le passage au tarif de base.**

**A défaut, la situation a perduré et ce, malgré vos nombreuses réclamations sur ce point, depuis avril 2020. Le traitement de votre réclamation a d'ailleurs été très insatisfaisant puisque le fournisseur A a maintenu ses procédures de recouvrement pendant la médiation et vous a adressé 8 courriels de menace de coupure pour impayé en l'espace de 3 mois.**

**Le fournisseur A a proposé de prendre en charge les frais résultant de la prestation de modification de la structure tarifaire. Néanmoins, je considère qu'afin de couvrir l'écart entre le double tarif appliqué et le tarif base qui aurait dû être appliqué, le fournisseur A devrait vous dédommager, de même que pour le traitement insatisfaisant de votre réclamation.**

Page 1 sur 8

*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.*

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

## **VOTRE RYTHME DE FACTURATION**

Lors de la souscription de votre contrat de fourniture d'électricité, vous avez opté pour un rythme de facturation annuel. A ce titre, la mensualisation a été mise en place à hauteur de 90 euros TTC par mois.

Néanmoins, celle-ci a été interrompue à compter de février 2020. Aussi, entre février et mars 2020, vous n'avez pas été prélevés.

Afin de rétablir la mensualisation, le fournisseur A a établi une facture intermédiaire en date du 1<sup>er</sup> avril 2020.

Celle-ci couvre la période du 22 janvier au 23 mars 2020 et est basée sur un index estimé. En effet, aucun relevé de votre compteur n'a été effectué entre temps.

Néanmoins, cette facture d'un montant de 209,14 euros TTC n'a pas pris en compte la mensualité de 90 euros TTC prélevée sur votre compte bancaire en date du 25 janvier 2020.

Le fournisseur A a confirmé que ce montant avait été déduit de votre solde qui est alors porté à 119,14 (209,14 – 90).

La mensualisation a alors été remise en place à hauteur de 79 euros TTC par mois.

## **LA STRUCTURE TARIFAIRE**

Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité au tarif base. Aussi, vous contestez l'application du double tarif.

Le fournisseur A a précisé que votre contrat a été souscrit dans le cadre d'un achat groupé organisé par U. A ce titre, le cahier des charges mis en place avec U ne prévoyait pas de changement de la structure tarifaire. « *En effet, les changements de fournisseurs devaient se faire sans intervention technique sur les compteurs* ».

Aussi, le fournisseur A justifie l'absence d'application de l'option tarifaire souscrite (*Base*) par les dispositions du cahier des charges.

Néanmoins, vous avez indiqué ne pas avoir été informés de ce point et vous avez légitimement pensé que le contrat souscrit au tarif base serait appliqué.

En effet, le fournisseur A aurait dû vous informer de l'absence d'application de l'option tarifaire souscrite ou à défaut vous proposer d'effectuer la prestation en ce sens en vous informant des frais en résultant.

En date du 5 avril 2020, vous avez signalé à A l'application du double tarif sur votre facturation, contraire aux dispositions contractuelles et vous avez sollicité l'application du tarif base.

Sans retour sur ce point d'A, vous avez réitéré vos réclamations (le 8 et le 17 avril 2020, le 25 septembre 2020). Vous avez aussi sollicité U sur cette contestation (le 8 juillet et le 16 août 2020).

Je constate que le fournisseur A n'a pas donné suite à vos réclamations et vous a transmis de nombreux courriels de relances en paiement alors qu'il avait connaissance de vos contestations.

Ces courriels vous ont également été transmis malgré la médiation (8 courriels de menace de coupure pendant la médiation) et la demande de mes services de suspension de relance.

En tout état de cause, je considère que le fournisseur A aurait dû vous informer de l'application du double tarif (malgré la souscription à un tarif base) et je considère que votre option tarifaire aurait également pu être modifiée dès votre première réclamation (en date du 5 avril 2020). A défaut, la situation a perduré et un double tarif continue à être appliqué.

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

- **de vous verser un dédommagement de 100 euros TTC (incluant les 30 euros TTC) au titre des désagréments occasionnés par le traitement très insatisfaisant de votre réclamation et afin de couvrir l'écart entre le double tarif appliqué et le tarif de base souscrit et souhaité ;**
- **de prendre attache avec vous pour programmer l'intervention technique de B afin de modifier l'option tarifaire souscrite ;**
- **tel que proposé, de prendre en charge les frais liés à la prestation pouvant aller de 36,11 euros TTC (avec programmation simple du compteur) à 56,72 euros TTC (avec changement du compteur).**

Vous êtes libres 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 insatisfaits 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, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : A

B