

Monsieur L

Paris, le 11 février 2021

N°de saisine : **D2020-18663**
(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 d'électricité émise par A le 30 juillet 2019, d'un montant de 3 072,20 euros TTC, déduction faite des mensualités réglées de 297 euros, au motif que l'index pris en compte à 39 526 kWh, le 26 mars 2018, pour la réouverture de votre contrat à la suite d'une inversion de point de livraison était erroné. Vous avez indiqué avoir auto-relevé un index à 47 258 kWh, le 23 mars 2018.

De plus, vous souhaitez avoir des explications quant à l'imbrroglio de facturation fait par A à la suite de votre réclamation.

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

Votre contrat a été résilié à la suite d'une inversion de point de livraison au profit d'un client du fournisseur A, également votre fournisseur. L'index retenu pour cette résiliation en date du 31 janvier 2018, est l'index auto-relevé par le tiers à 39 526 kWh. Cet index a été repris pour l'ouverture de la reprise de votre contrat, le 26 mars 2018.

L'inversion de point de livraison a conduit au rejet de l'index relevé le 24 septembre 2018 sur votre compteur. Il en a résulté une régularisation de votre consommation du 26 septembre 2017 au 27 mars 2019, soit plus de quatorze mois, ce qui est contraire à l'article L.224-11 du Code de la consommation. À ce titre, Y a accepté d'annuler la consommation antérieure au 27 janvier 2018.

Vous avez demandé la correction des index du 31 mars 2018 et du 26 mars 2018 afin que votre auto-relevé soit pris en compte. Cela a conduit à basculer la facturation de 7 732 kWh du second contrat au premier mais n'a en rien modifié le niveau global mis à votre charge, ce dont A vous avait averti.

À la suite de cette correction, A a modifié votre facturation. Bien qu'il ait corrigé l'index de mise en service de votre second contrat, il a annulé sans motif apparent la facture de résiliation rectificative de votre premier contrat. Ce n'est qu'à la suite de l'intervention de mes services qu'il a édité une nouvelle facture mettant à votre charge 7 732 kWh pour votre premier contrat. La consommation couverte par cette facture est néanmoins prescrite. Votre fournisseur devrait l'annuler, d'autant qu'il est seul à l'origine du litige et du retard de facturation qui en a résulté.

Page 1 sur 18

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.

Enfin, A est responsable d'un imbroglio de facturation qui est à l'origine de votre incompréhension et de l'arrêt légitime de vos paiements. De plus, je constate qu'aucune réponse n'a été apportée à votre réclamation du 3 février 2020, ce qui vous a conduit à poursuivre vos démarches et à saisir mes services. À ce titre, il me semblerait équitable qu'il vous accorde un dédommagement.

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

L'INVERSION DE POINT DE LIVRAISON DU 31 JANVIER 2018 ET L'OUVERTURE D'UN NOUVEAU CONTRAT LE 26 MARS 2018

Vous avez souscrit un contrat auprès de A, le 24 juillet 2015, en simple tarif pour une puissance de 9 kVA, à un index 36 742 kWh.

Le 31 janvier 2018, A a demandé une mise en service sur votre point de livraison, pour un client tiers, sur la base d'un index auto-relevé par ce dernier à 39 526 kWh. Cela a eu pour conséquence de résilier votre contrat. Le 26 mars 2018, il a réalisé une demande de mise en service en votre nom, à l'index 39 526 kWh, afin d'annuler l'inversion de point de livraison précitée.

Sur la base de la consommation réelle enregistrée entre le 26 septembre 2017 et le 23 mars 2018, cet index transmis par le tiers correspondait à votre consommation réelle arrêtée en novembre 2017.

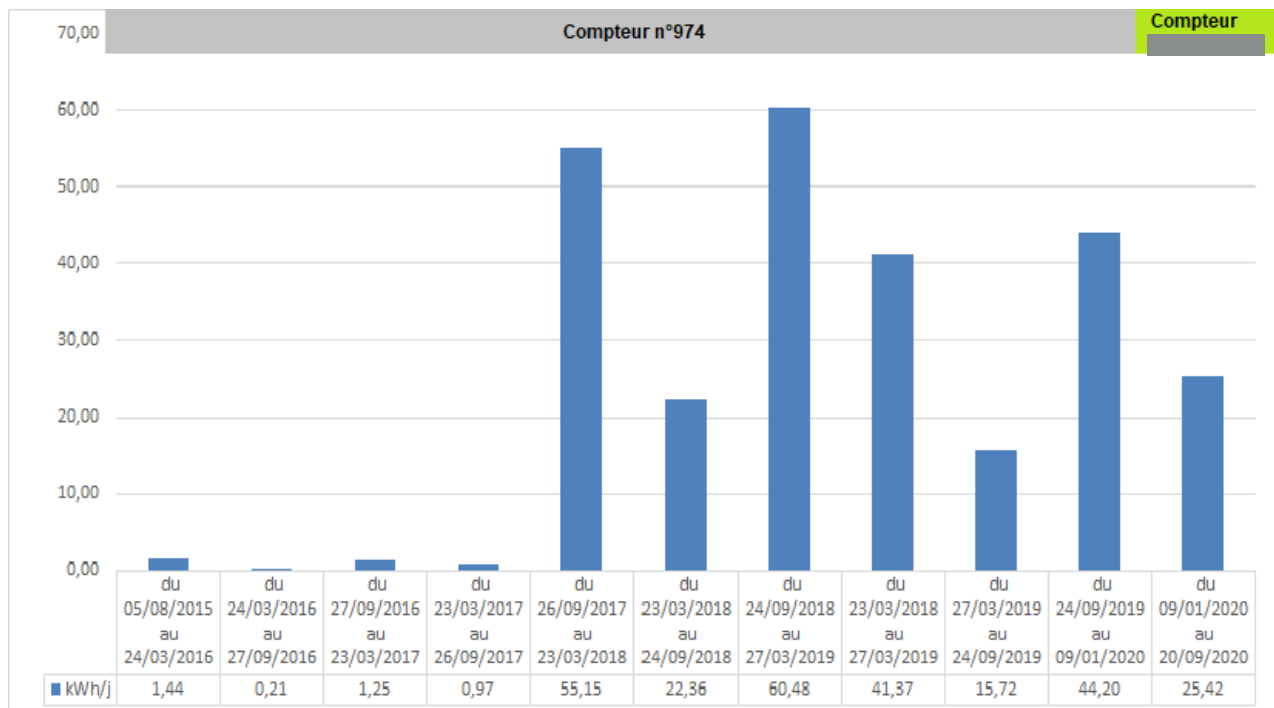
Le 17 novembre 2019, à la suite de votre contestation d'août 2019, Y a corrigé l'index de mise en service du 26 mars 2018 à 47 258 kWh, ce qui a eu pour conséquence d'annuler 7 732 kWh (39 526 – 47 258). Puis, le 22 novembre 2019, il a corrigé l'index de résiliation de votre premier contrat, au 31 janvier 2018 à 47 258 kWh, ce qui a entraîné une facturation complémentaire de 7 732 kWh. Cette correction des index du 31 janvier et du 26 mars 2018 a eu pour conséquence la bascule d'un niveau de consommation similaire d'un contrat à un autre et a complexifié votre facturation, même si celle-ci s'en est trouvée plus juste.

ÉVOLUTION DES NIVEAUX DE CONSOMMATION ENREGISTRÉS

- **Les niveaux de consommation enregistrés**

Sur la base des données transmises par le distributeur Y, la consommation d'électricité enregistrée, après correction des index du 31 janvier et du 26 mars 2018, a évolué comme suit :

Consommations journalières moyennes enregistrées semestriellement du 5 août 2015 au 20 septembre 2020,



Vous avez indiqué que vous aviez emménagé dans votre logement en novembre 2017, avant cette date vous avez réalisé des travaux. À ce jour, vous habitez seul une maison de 87 m², dont le chauffage et le mode de production d'eau chaude sont électriques et équipée d'appareils électroménagers.

Selon l'outil d'évaluation que j'ai mis en place sur le site www.energie-info.fr, la consommation annuelle d'un logement similaire au vôtre devrait se situer entre 8 060 et 15 800 kWh, soit une consommation journalière moyenne située entre 22,1 et 43,3 kWh/j. La consommation annuelle moyenne enregistrée depuis septembre 2017 est de 13 046 kWh, ce qui se situe dans l'estimation précitée.

Compte tenu de ce qui précède, je ne suis pas en mesure de remettre en cause les consommations enregistrées. Enfin, pour la période du 5 août 2015 au 26 juillet 2020, Y a enregistré 39 117 kWh.

- **Le blocage de l'index du 24 septembre 2018 et la régularisation de vos consommations réelles par le relevé du 27 mars 2019**

En raison de l'inversion de point de livraison commise et de l'index pris en compte pour l'ouverture de votre second contrat à 39 526 kWh, Y a rejeté le relevé réalisé le 24 septembre 2018, à 51 395 kWh, au motif qu'il générerait une consommation anormalement élevée de 65,2 kWh par jour.

En tout état de cause, Y aurait dû vous contacter afin de confirmer cet index, ce qui aurait permis d'amoindrir la régularisation de vos consommations réelles.

En raison du rejet de l'index précité, l'index relevé le 27 mars 2019 a régularisé vos consommations depuis le 26 septembre 2017, dernier index réel connu avant l'inversion de point de livraison, soit un an et huit mois, ce qui est contraire à l'article L.224-11 du Code de la consommation. Y a proposé d'annuler les consommations antérieures au 27 janvier 2018, selon le calcul suivant :

- période régularisée : du 26/09/2017 au 27/03/2019
- consommation régularisée : 22 505 kWh
- consommation maximale à facturer pour quatorze mois : 17 472 kWh
- consommation à annuler : 5 033 kWh

Cette annulation représente environ 700 euros TTC.

VOTRE FACTURATION

- **Les factures émises par A pour vos contrats successifs**

Vous avez opté pour le paiement mensuel de vos consommations avec l'émission d'une facture annuelle de régularisation pour vos deux contrats. Le tableau ci-après récapitule les factures émises par A du 5 août 2016 à ce jour :

n° de contrat	Date	Montant en euros TTC, hors déduction des mensualités versées	Période	Index (réel/estimé)	Consommation en kWh
102661226	04/04/2016	89,09	05/08/2015 au 24/03/2016	36742 à 36 998 (réel)	256
	04/04/2017	94,06	25/03/2016 au 23/03/2017	36 998 à 37 259 (réel)	261
	20/02/2018	475,75	24/03/2017 au 29/01/2018	37 259 à 39 526 (réel)	2267
	10/03/2018	30,82	Frais déplacement sans intervention		
	16/12/2019	1 606,59	24/03/2017 au 29/01/2018	37 259 à 47 258 (réel)	9999
	08/01/2020	456,36	24/03/2017 au 29/01/2018	37 259 à 39 526 (réel)	2267
	?	1 150,18	29/01/2018 au 26/03/2018	39 526 à 47 258 (réel)	7 732
Sous-total 1		1 789,69			10 516
104946517	28/03/2018	24,08	Souscription		
	26/07/2019	3 369,20	26/03/2018 au 27/03/2019	39 526 au 62 523 (réel)	22997
	24/10/2019	2 212,47	26/03/2018 au 27/03/2019	47 258 à 62 523 (réel)	15265
	16/12/2019	2 212,47	26/03/2018 au 27/03/2019	47 258 à 62 523 (réel)	15265
	08/01/2020	2 212,47	26/03/2018 au 27/03/2019	47 258 à 62 523 (réel)	15265
	04/04/2020	1 787,98	28/03/2019 au 08/01/2020	62 523 à 70 097	7574
			09/01/2020 au 19/03/2020	0 à 3 446 (réel)	3 446
	04/08/2020	404,14	20/03/2020 au 26/07/2020	3 446 à 5 762 (réel)	2 316
Sous-total 2		4 404,59			28 601
TOTAL		6 194,28			39 117

A a mis à votre charge un niveau de consommation similaire à celui enregistré par Y, de 39 117 kWh, du 5 août 2015 au 26 juillet 2020.

En raison de la correction de l'index de mise en service de votre second contrat le 26 mars 2018 puis de celui de résiliation de votre premier contrat, le 31 janvier 2018, A a annulé les factures initialement émises. Toutefois, lors de l'intégration de la correction des index du 31 janvier 2018 et du 26 mars 2018, il a annulé puis réédité plusieurs factures similaires, ce qui a conduit à un imbroglio de factures.

À ce jour, l'index de souscription de votre second contrat a bien été corrigé par A afin de prendre en compte un index à 47 258 kWh. Toutefois, en ce qui concerne votre premier contrat, il a reconnu avoir annulé sans motif la facture émise le 16 décembre 2019, prenant en compte ladite correction pour votre index de résiliation.

Sur la base des états de solde en ma possession, vous avez un solde à devoir de 1 827,61 euros TTC pour le contrat n°xxxx. Ce solde correspond en partie au solde restant dû de la facture du 8 janvier 2020 ainsi qu'à des mensualités rejetées. Je ne suis pas en mesure de le remettre en cause.

Le contrat n°xxxx comporte un solde nul. Toutefois, dans le cadre de la saisine de mes services, A a émis une nouvelle facture, pour votre premier contrat, visant à mettre à votre charge la consommation résultant de la correction de votre index de résiliation, de 39 526 kWh à 47 258 kWh, soit 7 732 kWh. Votre solde a donc été porté à 1 150,18 euros TTC.

A a proposé d'annuler les frais d'intervention vaine mis à votre charge ainsi que les frais de mise en service du contrat n°xxxx.

- **La prescription de la facturation tardive des consommations du 26 septembre 2017 au 26 mars 2018**

La facture émise par A au cours de l'instruction de votre dossier affiche une période de consommations du 31 janvier 2018 au 26 mars 2018. L'index 39 526 kWh transmis par le tiers, lors de l'inversion de point de livraison, remonte à une date plus lointaine. La facture régularise en réalité vos consommations depuis le 26 septembre 2017 jusqu'au 26 mars 2018.

Etant observé que sans l'inversion de point de livraison, ces consommations auraient été régularisées en mars 2018, conformément à votre mode de facturation. Le point de départ de la prescription applicable à cette facturation, en application de l'article L.218-2 du Code de la consommation, court à compter mars 2018, date à laquelle cette facture aurait dû être émise, sans la faute de A.

A ne pouvait donc plus recouvrer ces consommations depuis le 26 mars 2020. Il conviendrait donc qu'il annule 2 699 kWh, soit la différence entre le niveau régularisé et la limitation acceptée par Y.

LE TRAITEMENT DE VOS RÉCLAMATIONS

A vous a indiqué que la correction des index du 31 janvier 2018 et du 26 mars 2018 conduirait à la bascule d'un niveau de consommation identique de votre premier contrat au second et ne modifierait en rien le niveau de consommation global mis à votre charge. Toutefois, vous avez maintenu votre demande.

Bien que cette correction ait complexifié votre litige, je constate que A est totalement responsable de l'imbroglio de facturation qui en a résulté. Cela vous a légitimement conduit à stopper vos paiements. Je souligne que dans le cadre de votre premier contrat, avant l'inversion de point de livraison, tous vos paiements avaient été honorés.

Par ailleurs, je constate que vous avez adressé un courrier recommandé à A en date du 3 février 2020, resté sans réponse. Cette situation vous a conduit à changer de fournisseur, à poursuivre vos démarches et à saisir mes services.

A a proposé de vous accorder un dédommagement équivalent à 10 % du solde restant dû. Compte tenu de l'annulation de la facture au cours de la médiation au titre de la prescription et au regard de ce qui précède, il me semblerait équitable qu'il vous accorde un dédommagement de 200 euros TTC.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à :

- **Y d'annuler 5 033 kWh, tel qu'accepté, au titre de l'application de la limitation à quatorze mois ;**
- **A :**
 - **d'annuler 2 699 kWh au titre de la prescription de la facture émise dans le cadre de l'instruction de votre dossier et qui corrige l'index de résiliation de votre premier contrat ;**
 - **d'annuler les frais d'intervention vaine (30,82 euros TTC) et de mise en service de votre second contrat (24,08 euros TTC), tel que proposé ;**
 - **de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC au titre de sa responsabilité dans votre litige, de l'imbroglio de factures qui en a résulté et du traitement insuffisant de votre réclamation ;**
 - **de mettre en place le plan d'apurement proposé.**

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.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A
Y