

Monsieur C

Paris, le 12 février 2021

N°de saisine : **D2020-18950**
(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 contestez la facture de résiliation de votre contrat d'électricité émise par A le 20 novembre 2018, d'un montant de 11,67 euros TTC, au motif que vous n'aviez jamais demandé la résiliation de votre contrat et que les index pris en compte pour sa réouverture ne correspondaient pas à ceux auto-relevés.

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

La résiliation de votre contrat le 12 novembre 2018 résulte d'une inversion de point de livraison commise par A.

Afin d'y remédier, il a demandé une mise en service le 17 septembre 2019, sur la base d'index erronés surévalués, qui auraient été auto-relevés. Cela a eu pour conséquence le blocage de vos index auto-relevés postérieurs et l'estimation de vos consommations. Vous avez contesté les index pris en compte au 17 septembre 2019 dès le 7 octobre 2019 et avez indiqué que vous ne les aviez pas transmis à A.

À la suite de l'intervention de mes services, Y a proposé de corriger les index du 17 septembre 2019 pour reprendre ceux de résiliation de votre premier contrat.

Bien que cette proposition soit conforme à la procédure négociée entre les opérateurs, elle a pour conséquence que les index relevés le 29 septembre 2020 régularisent vos consommations réelles depuis le 12 novembre 2018, soit plus de quatorze mois, ce qui est contraire à l'article L.224-11 du Code de la consommation.

Au regard de la responsabilité de A dans l'inversion de point de livraison et de la complexification de votre litige, il me semblerait équitable qu'il prenne à sa charge la limitation des consommations régularisées et qu'il réévalue le dédommagement proposé.

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

L'INVERSION DE POINT DE LIVRAISON COMMISE PAR LE FOURNISSEUR A LE 12 NOVEMBRE 2018

Vous avez souscrit un contrat en « *double tarif* », pour une puissance de 6 kVA, auprès de AA (devenu A) le 23 décembre 2015 pour votre résidence secondaire. Vous avez augmenté votre puissance à 9 kVA en date du 28 mai 2018. Vous avez précisé y habiter environ 60 jours par an.

Le 12 novembre 2018, ce contrat a été résilié aux index 57 571 kWh en heures creuses et 18 467 kWh en heures pleines, en raison d'une inversion de point de livraison commise par A, pour la souscription d'un tiers.

Le 17 septembre 2019, A a demandé la mise en service d'un nouveau contrat à votre nom sur la base d'index à 60 045 kWh en heures creuses et 21 505 kWh en heures pleines.

Y a précisé que les index précités étaient auto-relevés. Toutefois, lors de votre échange téléphonique avec mes services, vous avez indiqué ne pas avoir transmis ces index pour la remise en service de votre contrat.

En effet, dans votre courrier de réclamation du 3 août 2020, vous indiquez avoir transmis des index à 58 289 kWh en heures creuses et 19 681 kWh en heures pleines, au 4 octobre 2019, dès le 7 octobre 2019. Au regard des index auto-relevés précités ainsi que de ceux relevés par Y le 29 septembre 2020, les index pris en compte pour la remise en service de votre contrat sont surestimés et ont conduit à mettre à votre charge des estimations erronées.

À la suite de votre réclamation et de l'intervention de mes services, Y a proposé de corriger les index pris en compte le 17 septembre 2020 afin de les remplacer par ceux de résiliation de votre précédent contrat, au 12 novembre 2018 puis, de prendre en compte les index relevés le 29 septembre 2020.

Le tableau ci-dessous récapitule les consommations enregistrées avant la proposition faite par Y puis, à la suite de la correction des index de mise en service de votre second contrat, au 17 septembre 2019.

Date	Index HC	Index HP	Consommation journalière en kWh	
Consommation enregistrée avant la correction des index du 17/09/2019				
28/05/2018	57 354	17 896		
12/11/2018	57 571	18 467	4,69	
17/09/2019	60 045	21 505	17,84	
04/10/2019	58 289	19 681	-210,59	
29/09/2020	59 078	20 471	4,37	
Consommation enregistrée après la correction des index du 17/09/2019				
28/05/2018	57 354	17 896		
12/11/2018	57 571	18 467	4,69	
17/09/2019	57 571	18 467		
04/10/2019	58 289	19 681	5,93	Index auto-relevés non pris en compte Consommation journalière enregistrée depuis le 12 novembre 2018
29/09/2020	59 078	20 471	4,37	
Consommation régularisée du 12 novembre 2018 au 29 septembre 2020				
12/11/2018	57 571	18 467		
29/09/2020	59 078	20 471	4,37	Consommation journalière régularisée depuis le 12 novembre 2018
Consommation totale enregistrée du 28 mai 2018 au 29 septembre 2020	1 724	2 575		

La consommation annuelle enregistrée du 12 novembre 2018 au 4 octobre 2019 de 5,93 kWh par jour est cohérente avec celle enregistrée l'année suivante, du 4 octobre 2019 au 29 septembre 2020, de 4,37 kWh par jour.

À la suite de la correction des index du 17 septembre 2020, Y aura enregistré 1 507 kWh en heures creuses et 2 004 kWh en heures pleines pour la période du 17 septembre 2019 au 13 octobre 2020. Toutefois, cette correction a pour conséquence que les index relevés le 29 septembre 2020 régularisent vos consommations réelles depuis le 12 mars 2018, soit deux ans et demi, ce qui est anormal.

VOTRE FACTURATION

- **La facturation émise par A depuis le 17 septembre 2019**

Lors de la mise en service de votre second contrat, vous avez opté pour la mensualisation de vos paiements avec l'émission d'une facture annuelle de régularisation. Le tableau ci-après récapitule les factures émises par A depuis le 17 septembre 2019 :

Date	Montant en euros TTC, hors déduction des mensualités	Période	Index (réel/estimé)		Consommation en kWh	
			HC	HP	HC	HP
16/12/2019	-21,23	16/09/2020	Annulation frais souscription			
20/12/2019	18,46	17/09/2020	Souscription			
20/05/2020	888,22	17/09/2019 au 19/04/2020	60 045 à 62 369 (estimé)	21 505 au 24 462 (estimé)	2324	2957
02/06/2020	-1 164,59	20/04/2020 au 31/05/2020	62 369 à 58 816 (réel)	24 462 à 20 220 (réel)	-3 553	-4 242
TOTAL	-279,14				-1229	-1285

Pour la période du 17 septembre 2020 au 31 mai 2020, A a mis à votre charge une consommation négative de - 1 229 kWh en heures creuses et de - 1 285 kWh en heures pleines. Cette différence avec les consommations enregistrées par Y résulte de la prise en compte d'index auto-relevés au 31 mai 2020.

La facture du 20 mai 2020 est basée sur les index erronés au 17 septembre 2019 et met à votre charge des estimations de consommations jusqu'au 19 avril 2020, à hauteur de 2 324 kWh en heures creuses et de 2 957 kWh en heures pleines. Après, déduction des mensualités versées de 208 euros, elle est d'un montant de 680,22 euros TTC.

La facture du 2 juin 2020 régularise les estimations faites en intégrant les index auto-relevés transmis le 31 mai 2020 et annule 3 553 kWh en heures creuses et 4 242 kWh en heures pleines. Elle a conduit à un remboursement de 1 164,59 euros TTC.

Au regard de la facturation émise, je vous confirme que vous avez été remboursé à tort de 273,37 euros TTC (1 164,59 – 888,22). En tout état de cause, la facturation faite par A doit être régularisée d'intégrer la proposition de correction des index du 17 septembre 2019 proposée par Y.

- **La correction de votre facturation par A**

Compte tenu de ce qui précède, A devra corriger sa facturation afin de la faire débiter au 17 septembre 2019, à 57 571 kWh en heures creuses et 18 467 kWh en heures pleines puis, mettre à votre charge 1 507 kWh en heures creuses et 2 004 kWh en heures pleines jusqu'au 29 septembre 2020, ce qui représente environ 535 euros TTC. Compte tenu des paiements et remboursements réalisés, vous serez redevable d'environ 810 euros TTC (273,37 + 535).

Enfin, à ce jour, vos mensualités sont de 153 euros par mois depuis juillet 2020. Lors de votre échange téléphonique avec mes services, vous avez indiqué que cela ne correspondait pas à vos consommations ni à vos usages.

Sur la base des consommations réelles enregistrées et de l'habitation ponctuelle de votre résidence secondaire, je vous confirme que leur montant est trop élevé. En effet, sur la base des consommations enregistrées du 4 octobre 2019 au 29 septembre 2020 ainsi que de l'abonnement, des mensualités d'environ 35 euros par mois me sembleraient plus adaptées. Il conviendrait donc que A les modifie.

LA LIMITATION À QUATORZE MOIS DES CONSOMMATIONS RÉGULARISÉES À LA SUITE DE LA CORRECTION DES INDEX DE MISE EN SERVICE DE VOTRE CONTRAT LE 17 SEPTEMBRE 2019

La correction des index de mise en service de votre contrat, le 17 septembre 2020, est conforme à la procédure concertée entre les opérateurs sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie. Toutefois, elle a pour conséquence que les index relevés le 29 septembre 2020, régularisent plus de quatorze mois de consommation, ce qui est contraire à l'article L.224-11 du Code de la consommation.

A étant à l'origine de l'inversion de point de livraison ayant conduit à la résiliation de votre premier contrat, il me semblerait équitable qu'il limite la consommation régularisée à quatorze mois, sur la base du calcul suivant :

- période et consommation régularisées : du 12/11/2018 au 29/09/2020, soit 687 jours, avec 1 507 kWh en heures creuses et 2 004 kWh en heures pleines
- consommation maximale à facturer pour quatorze mois, du 29/07/2019 au 29/09/2020, sur la base de la consommation enregistrée du 12/11/2018 au 29/09/2020 :
 - HC : $2,19 \times 420 = 921$ kWh
 - HP : $2,92 \times 420 = 1\,225$ kWh
- consommation à annuler :
 - HC : 586 kWh
 - HP : 779 kWh

A a indiqué que l'annulation précitée représentait environ 187 euros TTC. Cependant, sur la base des tarifs applicables durant la période à annuler, il me semble que le chiffrage réalisé ne comporte pas les taxes. Aussi, selon mon calcul, l'annulation précitée représenterait plutôt environ 295 euros TTC en votre faveur.

VOS DÉSAGRÉMENTS

En tout état de cause, l'origine de votre litige résulte de l'inversion de point de livraison commise par A. Il a ensuite été complexifié par la transmission d'index erronés lors de la demande de mise en service du 17 septembre 2020.

Ces index erronés ont empêché la prise en compte de vos index auto-relevés postérieurs et ont donc conduit à l'estimation de vos consommations. Cette erreur a été de nature à complexifier votre litige. J'ajoute que vous avez fait une réclamation à A dès le 7 octobre 2019 afin de lui demander la prise en compte de vos index auto-relevés au 4 octobre 2019, en vain.

À la suite de l'intervention de mes services, A a proposé de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC. Cependant, il ne me semble pas de nature à compenser les préjudices subis et les démarches engagées. Aussi, il conviendrait qu'il le réévalue.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à :

- **Y de corriger, tel que proposé, les index pris en compte au 17 septembre 2019 en reprenant ceux du 12 novembre 2018 puis d'intégrer les index relevés le 29 septembre 2020 ;**
- **A :**
 - **d'annuler 586 kWh en heures creuses et 779 kWh en heures pleines au titre de l'article L.224-11 du Code de la consommation ;**
 - **de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC, comprenant celui proposé de 50 euros TTC, au titre de sa responsabilité dans l'inversion de point de livraison et des index erronés transmis le 17 septembre 2019 ;**
 - **de modifier le plan de mensualisation en cours afin qu'il soit adapté à vos consommations réelles ;**
 - **de vous proposer un plan d'apurement pour le règlement de votre dette.**

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 horizontal line underneath.

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A
Y