

Monsieur L

Paris, le 15 février 2021

N°de saisine : **D2020-19144**  
(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 le solde de 676,18 euros TTC réclamé par le fournisseur A. Vous indiquez que vous avez réglé deux factures qui ont été annulées, et que le fournisseur a ensuite émis deux factures rectificatives présentant un montant inférieur. Aussi, selon vos calculs, votre solde devrait être de 58,14 euros TTC en votre faveur.

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

**Afin d'intégrer la rectification des index de dépose des compteurs matricules n°xxx et n°xxx, le fournisseur a annulé les factures de novembre 2018, janvier et mars 2019, et a émis deux factures rectificatives en mars 2020.**

**Ces factures sont conformes aux données transmises par Y et ne présentent pas d'anomalie. La différence entre les sommes réglées en novembre 2018 et janvier 2019 (correspondant aux factures annulées) et le montant total des factures rectificatives de mars 2020 (pour une période identique) est bien de 58,14 euros TTC en votre faveur.**

Toutefois, après analyse de l'état de solde transmis par A, le solde réclamé par le fournisseur semble correspondre au non-paiement de trois factures de gaz émises lorsque vous étiez chez AA. Toutefois, vous avez indiqué à mes services avoir réglé l'ensemble des factures de gaz émises. Ainsi, il conviendrait que A prenne en compte ces paiements et rectifie votre solde.

Enfin, A et Y ont proposé de vous dédommager au titre des désagréments subis, ce dont je prends acte. Je recommande néanmoins à votre fournisseur de revaloriser son dédommagement pour tenir compte des anomalies relevées dans le suivi de votre facturation et l'absence de réponse à vos réclamations.

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

## LA FACTURATION ÉMISE PAR LA FOURNISSEUR

Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité chez AA le 10 juillet 2017. Vous avez opté pour un mode de facturation bimestriel le 24 août 2018. Vous avez résilié ce contrat le 17 juin 2019 dans le cadre d'un changement de fournisseur. Le traitement de votre réclamation est désormais assuré par A depuis 15 avril 2020, en raison de la fusion de ces deux entités.

En raison de problèmes de communication de vos anciens compteurs Linky matricules n° xxx et xxx, les index de dépose de ces compteurs ont été estimés. Cependant, le distributeur Y a rectifié ces index afin de prendre en compte les index réels relevés lors de leur dépose. Dans le cadre de la médiation, Y a également proposé de vous verser un dédommagement de 100 euros TTC au titre des problèmes de communication et des délais de résolution ayant entraîné des désagréments, ce dont je prends acte.

Ainsi, les factures émises entre novembre 2018 et mars 2019 prennent en compte des index de dépose estimés. Le distributeur Y ayant rectifié ces index de dépose, A a annulé les factures du 8 novembre 2018, 17 janvier 2019, 19 mars 2019 et du 26 mars 2019, et les a remplacées par deux factures en dates du 25 mars 2020 intégrant la rectification des index de dépose des deux compteurs.

La dernière facture avant celle du 8 novembre 2018 prend en compte un index de fin à 4 150 kWh au 25 août 2018. Le distributeur a relevé un index de dépose du compteur à 6 002 kWh le 25 octobre 2018, et le compteur suivant (matricule n°xxx) a enregistré des consommations de l'index à 0 kWh à l'index à 850 kWh du 25 octobre à sa dépose le 8 janvier 2019. Enfin, le troisième compteur (matricule n°xxx) a enregistré des consommations de l'index à 0 kWh à l'index à 1 633 kWh du 8 janvier à votre changement de fournisseur le 18 juin 2019.

J'en conclus que les factures rectificatives sont conformes aux données transmises par Y :

### *Extrait de la facture de régularisation du 25 mars 2020*

Détail consommation (HT)	Index de départ	Index fin	Conso.
Période concernée : du 25/08/2018 au 24/10/2018	4 150 index de bascule	6 002 estimé par	1 852 kWh
Période concernée : du 25/10/2018 au 07/01/2019	0 relevé par	850 relevé par	850 kWh

### *Extrait de la facture de clôture du 25 mars 2020*

Détail consommation (HT)	Index de départ	Index fin	Conso.
Période concernée : du 08/01/2019 au 16/06/2019	0 relevé par	1 633 relevé par	1 633 kWh

Au regard de ces éléments, je ne constate pas d'anomalie concernant la facturation émise par le fournisseur A. La rectification des index de dépose des compteurs Linky a correctement été intégrée à votre facturation.

## LE SOLDE RESTANT DÛ

Vous contestez le solde de 676,18 euros TTC réclamé par le fournisseur A. Vous indiquez avoir réglé les factures du 8 novembre 2018 et du 17 janvier 2019 représentant un total de 734,32 euros TTC. Or, ces factures ont été annulées, et le montant réglé suffit normalement à couvrir le montant des deux factures émises le 25 mars 2020 (soit un total de 676,18 euros TTC).

En effet, vous avez réglé un total de 734,32 euros TTC et A a émis des factures rectificatives représentant un total à régler de 676,18 euros TTC. Le fournisseur devrait donc vous rembourser la somme de  $734,32 - 676,18 = 58,14$  euros TTC.

Toutefois, l'état de solde transmis par A prend en compte à la fois vos factures de gaz et d'électricité. Après analyse de l'état de solde transmis, je constate que les factures de gaz du 9 janvier 2019 (342,13 euros TTC), du 19 mars 2019 (329,90 euros TTC), et du 9 mai 2019 (188,29 euros TTC) apparaissent comme impayées.

Cet état de solde indique également que vous avez effectué trois paiements par carte bancaire de deux fois 47,42 euros TTC et 31,16 euros TTC.

Le solde réclamé par le fournisseur peut donc s'expliquer comme suit :  $342,13 + 329,90 + 188,29 - 47,42 - 47,42 - 31,16 - 58,14 = 676,18$  euros TTC.

Cependant, vous avez indiqué à mes services avoir réglé les factures de gaz du 9 janvier, du 19 mars et du 9 mai 2019 lorsque vous étiez chez AA. En effet, vous avez transmis la facture de clôture de votre contrat de gaz émise le 19 juin 2019 présentant un solde en votre faveur de 1,51 euros TTC :

TOTAL CONSOMMATION - HTVA		
Abonnement GAZ		-17,31 €
Consommation GAZ	+	13,28 €
Taxes et contributions	+	0,34 €
<b>TOTAL (HTVA)</b>	<b>=</b>	<b>-3,69 €</b>
<b>TOTAL TVA</b>	<b>=</b>	<b>2,18 €</b>
<b>TOTAL TTC</b>	<b>=</b>	<b>-1,51 €</b>
<b>RESTE À PAYER</b>	<b>=</b>	<b>-1,51 €</b>

Aussi, il conviendrait que A rectifie votre solde afin de prendre en compte l'ensemble des paiements effectués.

### LES DÉSAGREMENTS SUBIS

Vous avez adressé une réclamation à AA le 26 avril 2020 concernant le solde de votre contrat, puis vous avez renouvelé cette réclamation à plusieurs reprises auprès de A (notamment dans le cadre d'un courrier en date du 1<sup>er</sup> juillet 2020) qui sont restées sans réponse, alors que votre réclamation était justifiée.

Le fournisseur a proposé de vous verser un dédommagement à ce titre, ce dont je prends acte, mais lui recommande de le porter à 200 euros compte tenu des tracasseries engendrées par ce litige dont A est seul responsable.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande :

- **Au fournisseur A :**
  - **De vous verser un dédommagement de 200 euros TTC incluant les 145 euros TTC proposés ;**
  - **De prendre en compte les paiements des factures de gaz émises en janvier, mars et mai 2019 ont été réglées, et de rectifier votre solde.**
- **Au distributeur Y de vous verser le dédommagement de 100 euros TTC 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 (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  
Y