

Monsieur A

Paris, le 29 janvier 2021

Référence D2020-19329

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 du 12 juin 2020, d'un montant de 693,86 TTC, déduction faite de 1 496 euros réglés au titre de la mensualisation, mettant à votre charge 2 496 kWh en heures creuses (HC) et 10 439 kWh en heures pleines (HP) pour la période du 24 mai 2019 au 4 juin 2020. Vous estimez la consommation facturée en HP anormalement élevée en raison d'un dysfonctionnement du relais de bascule de votre compteur et sollicitez la régularisation de votre facturation.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations d'A et d'Y, mes conclusions sont les suivantes :

L'historique de vos consommations fait apparaître des niveaux de consommations cohérents avec les usages présumés et la puissance souscrite. Je ne dispose donc d'aucun élément pour les remettre en cause d'autant plus qu'un dysfonctionnement de relais n'impacte généralement que la répartition des consommations en HC et HP.

Sur ce point, je vous confirme que l'intégralité des consommations de novembre 2019 à octobre 2020 a été enregistrée sur la plage horaire des HP. Y a donc proposé de réaliser une rectification visant à basculer 5 621 kWh des HP vers les HC, ce qui me semble permettre de régulariser la situation de manière satisfaisante.

En revanche,

De plus, il n'a cessé, durant l'instruction de votre dossier par mes services, de vous adresser des relances pour impayés et des menaces de coupures et a exigé de votre part le règlement de la moitié du montant de la facture litigieuse tout en sachant qu'elle allait faire l'objet d'une correction. Il a donc créé un climat peu propice à la médiation.

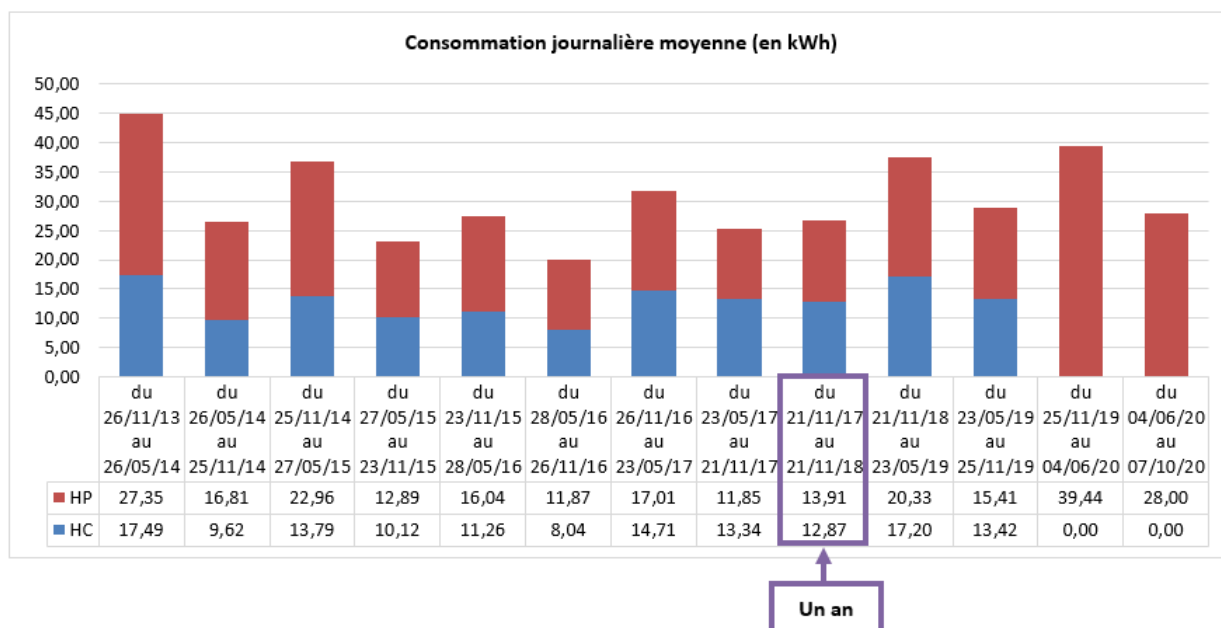
Ces différentes anomalies justifieraient un dédommagement.

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

LES CONSOMMATIONS D'ELECTRICITE

À titre liminaire, je souhaite vous informer qu'un dysfonctionnement du relais n'a généralement pas d'impact sur le niveau des consommations. Seule la répartition est affectée.

Ceci étant précisé, à partir des index relevés par Y (annexe 2), j'ai pu établir l'histogramme suivant :



Votre maison, de 100 m², est occupée par cinq personnes. Le chauffage est assuré à l'aide de convecteurs électrique et d'un poêle à bois, la production d'eau chaude à l'électricité. Vous disposez d'un réfrigérateur, d'un congélateur, d'un lave-vaisselle, d'un lave-linge, d'un sèche-linge, de deux téléviseurs, d'un four et de quatre plaques de cuisson électriques.

À titre indicatif, d'après le module d'estimation que je propose aux consommateurs sur le site www.energie-info.fr, la consommation annuelle moyenne pour un tel logement est évaluée entre 8 820 et 13 000 kWh (entre 24,2 et 35,6 kWh par jour).

Vos consommations sont marquées d'une forte saisonnalité. Elles sont plus élevées en période hivernale qu'en période estivale, ce qui est caractéristique de l'utilisation de convecteurs électriques.

Par ailleurs, l'historique des enregistrements de vos compteurs successifs fait état d'une consommation annuelle moyenne de 11 440 kWh environ, soit 30,3 kWh par jour, ce qui semble cohérent au regard des usages déclarés et de la puissance souscrite (12 kVA).

Il est cependant à noter une hausse de vos consommations de novembre 2018 à octobre 2020, soit 33,9 kWh par jour, par rapport aux années précédentes (26,3 kWh par jour de novembre 2015 à novembre 2018).

Toutefois, de tels niveaux ont été déjà atteints par le passé puisque de novembre 2013 à novembre 2015 votre moyenne journalière s'est élevée à 32,8 kWh et s'explique vraisemblablement par un recours à vos convecteurs. Cette similitude tend à exclure tout dysfonctionnement de compteur.

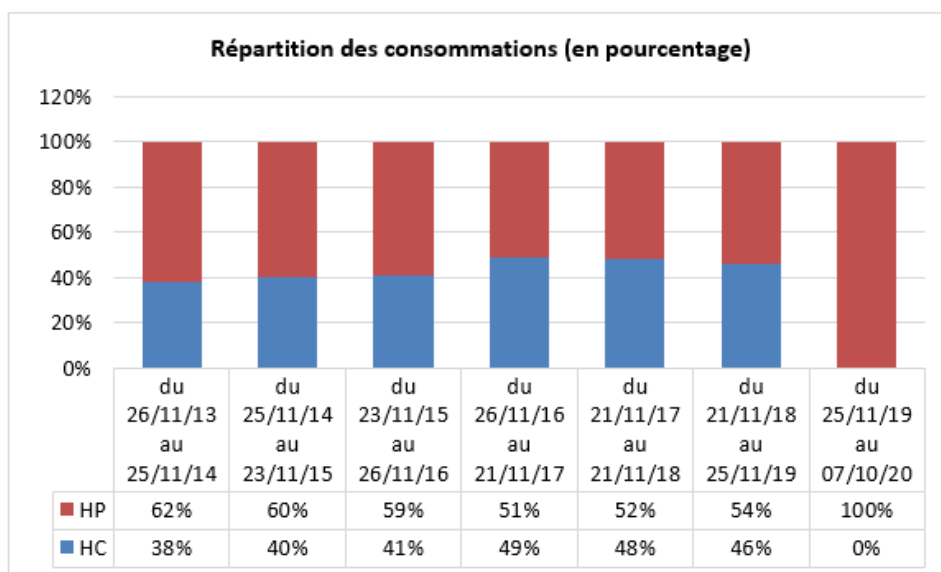
Une hypothèse que me semble la plus probable pour expliquer la hausse de vos consommations de novembre 2018 à octobre 2020 est celle d'un recours plus importants à vos convecteurs électriques, notamment durant les hivers 2018-2019 et 2019-2020 qui ont été rigoureux dans votre région, d'après les données de Météo-France.

Je ne dispose donc d'aucun élément permettant de remettre en cause le niveau des consommations enregistrées par votre ancien compteur.

LE DYSFONCTIONNEMENT DU RELAIS

- **La répartition des consommations**

À partir des index relevés par Y, j'ai pu établir le graphique suivant :



Du 23 novembre 2013 au 25 novembre 2019, la part des HC a oscillé entre 38 % et 49 %.

En revanche, du 25 novembre 2019 au 7 octobre 2020, date de remplacement du compteur, toutes vos consommations ont été comptabilisées en HP.

Cette anomalie s'explique par le fait que lors de l'enquête du 7 octobre 2020, Y a constaté un dysfonctionnement du relais, empêchant le basculement des HP vers les HC.

Cette anomalie conduit à une facturation des consommations à un tarif qui vous est moins favorable, justifiant la réalisation d'une rectification. En revanche, un tel dysfonctionnement n'a pas d'impact sur le niveau global des consommations, seule la répartition est affectée.

- **La proposition de rectification**

En cas de dysfonctionnement de compteur, une rectification est réalisée afin de reconstituer les consommations telles qu'elles auraient dû être en l'absence d'anomalie. Elle doit respecter la procédure concertée entre les acteurs du marché, établie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE)¹.

Dans le cadre de la présente médiation, Y a donc proposé de réaliser une rectification, pour la période du 25 novembre 2019 au 7 octobre 2020 à partir de la répartition observée du 21 novembre 2018 au 25 novembre 2019, soit 46 % en HC.

D'après Y, cette correction entrainera l'annulation de 5 621 kWh en HP et une refacturation d'autant en HC, soit une déduction d'environ 200 euros TTC.

Je ne dispose donc d'aucun élément permettant de remettre en cause la proposition d'Y puisqu'elle vous est favorable.

L'ABSENCE DE REAJUSTEMENT DU CALENDRIER DE PAIEMENT

Je rappelle que vous avez opté pour un mode de facturation annuel afin de lisser vos dépenses d'énergie sur une année.

¹ Procédure disponible sur le site : www.gte2007.com

A ce titre, A a mis en place un calendrier de paiement, destiné à couvrir votre consommation de mai 2019 à juin 2020 pour un total de 1 496 euros.

Les index relevés par Y le 25 novembre 2019 correspondaient à une consommation de 2 496 kWh en HC et 2 867 kWh en HP depuis le 23 mai 2019. Cela représente un montant d'environ 730 euros TTC, hors abonnement, pour six mois de consommations estivales, soit environ la moitié de votre calendrier de paiement.

Or, au regard de votre mode de chauffage électrique, les mensualités réglées allaient être insuffisantes afin de couvrir votre consommation et abonnement des mois hivernaux (décembre 2019, janvier à avril 2020) dans la mesure où il s'agit des mois durant lesquels votre consommation est importante, ce qu'A ne pouvait ignorer au regard de l'historique de vos consommations.

Il lui appartenait donc de vous proposer de les augmenter. En ne le faisant pas, il vous a privé de l'intérêt de la mensualisation, ce qui est en partie à l'origine du solde résultant de la facture litigieuse (693,86 TTC).

En tenant compte de la rectification qui sera réalisée par Y, soit une déduction d'environ 200 euros TTC, son solde sera ramené à 500 euros TTC environ.

J'estime qu'A devrait donc vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC afin de compenser les désagréments liés à l'absence de réajustement du calendrier de paiement.

Dans le cadre de la médiation, il a cependant refusé cette proposition au motif que « *les mensualités ne sont réajustées par nos services qu'une seule fois par an, lors de la facture de régularisation* ». Il précise cependant n'avoir pas effectué « *de bilan de consommation suite à la relève du distributeur Enedis datant du 25/11/2019* » tout en indiquant que « *si le client le souhaite, il a la main pour effectuer une modification de ses échéances sur son espace client ou en contactant le service client. Les données de consommation étant également mises à sa disposition, il peut suivre leur évolution* ».

Je ne partage pas cette analyse dans la mesure où il appartient au fournisseur, en tant que professionnel, et non au client, de veiller à l'adéquation du plan de mensualisation. De plus, les relevés intermédiaires transmis par Y doivent être pris en compte afin de réajuster les mensualités dès lors qu'ils font apparaître un écart significatif entre la consommation et le montant des prélèvements mensuels. Or, A confirme ne pas en avoir tenu compte ce qui est un manquement de nature à engager sa responsabilité.

LES RELANCES POUR IMPAYES

Afin que la médiation se déroule dans les meilleures conditions possibles, les opérateurs concernés doivent, en principe, suspendre les relances en impayés et/ou les menaces de coupure jusqu'à la clôture de votre dossier par mes services. En effet, il ne semble pas justifié de faire pression sur le consommateur durant l'instruction du litige d'autant plus que les sommes réclamées peuvent ne pas être fondées, ce qui est le cas dans votre dossier.

Votre dossier est passé en médiation le 15 octobre 2020. A compter de cette date, vous n'auriez donc pas dû recevoir de relance ou menace. Le 21 octobre 2020, Y a également confirmé avoir « *demandé au service recouvrement l'exclusion des relances* » jusqu'à l'édition de la facture rectificative.

Mes services ont demandé à A de suspendre toutes mesures de relance en recouvrement et/ou suspension de votre fourniture d'énergie le 22 octobre, 19 novembre et 4 et 22 décembre 2020.

Toutefois, il n'en a pas tenu compte puisque vous avez reçu des relances du fournisseur le 21 et 28 octobre ainsi que les 3, 9 et 21 décembre 2020 (par SMS, courriel ou courrier). Vous avez également reçu un courrier recommandé avec accusé de réception daté du 25 novembre 2020.

Par ailleurs, par courriel du 10 novembre 2020, alors que votre dossier étant en cours d'instruction par mes services, A a indiqué être dans l'impossibilité de « *stopper le parcours de relances sans un paiement partiel de la moitié de cette facture considérée comme due* ». Il a donc exigé de votre part que vous effectuiez un règlement de 345 euros correspondant à la moitié de la facture litigieuse alors même qu'il savait qu'elle allait faire l'objet d'une correction :

Dès lors, j'estime que vous étiez bien fondé à ne pas vous acquitter de votre solde résultant de la facture litigieuse jusqu'à l'émission d'une facture rectificative. Les relances incessantes adressées en cours de médiation me semblent injustifiées et ont créé un climat non propice à la médiation.

Compte tenu du nombre de relances reçues durant la médiation et de la demande de règlement de la moitié de la facture litigieuse, un dédommagement de 75 euros TTC me semblerait justifié.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à Y d'annuler 5 621 kWh en HP et les transférer vers les HC, soit une déduction d'environ 200 euros TTC.

Je recommande à A de vous accorder un dédommagement de 125 euros TTC, dont 50 euros TTC au titre de l'absence de réajustement du calendrier de paiement.

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 à 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 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