

Monsieur P

Paris, le 15 février 2021

N° de saisine : D2020-20313
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Monsieur P

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose Monsieur P, votre fils, au fournisseur A et au distributeur Y. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez, pour le compte de votre fils, la facture d'électricité éditée par A le 24 février 2020 de 234,37 euros TTC au motif que la consommation facturée est trop importante.

Vous suspectez un dysfonctionnement du compteur d'électricité, voire un piratage, et sollicitez donc une régularisation de la consommation facturée.

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

La consommation enregistrée au cours de la période de validité du contrat de fourniture correspond à la période d'occupation du logement par M. P. Elle apparaît cohérente avec les usages communiqués ce qui ne me permet pas de suspecter l'existence d'un dysfonctionnement du compteur. Je peux également écarter une éventuelle erreur d'index. Par ailleurs, aucun élément ne vient étayer la présence d'un branchement non autorisé par un tiers, qui en tout état de cause ne permettait pas d'annuler les consommations enregistrées.

Aussi, je ne suis pas en mesure de remettre en cause la consommation facturée par A.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée du litige.

Avec la facture contestée, A a mis à la charge de M. P une consommation de 573 kWh en heures creuses et de 767 kWh en heures pleines pour la période allant du 25 décembre 2019 au 24 février 2020.

Cette facture est basée sur des index estimés en date du 25 décembre 2019, index estimés par le fournisseur conformément au cycle de facturation bimestriel choisi, ainsi que sur des index relevés par Y sur le compteur le 14 février 2020.

M. P et vous-même considérez que cette consommation facturée mais plus globalement la consommation facturée entre septembre 2019 et avril 2020 est trop importante, et ce en comparaison avec la consommation facturée par un autre fournisseur pour un autre logement occupé antérieurement par votre fils.

Dans le cadre de la médiation, Y a transmis un historique des consommations enregistrées par le compteur entre le 2 septembre 2019 et le 10 avril 2020, période au cours de laquelle le contrat auprès de A était actif. Il s'agit également de la période d'occupation du logement par votre fils. J'ai ainsi pu réaliser le tableau suivant :

Relevé	Jours	index HC	index HP	kWh HC	kWh HP	HC/Jour	HP/Jour	Total/Jour
02/09/2019	0	56394	28148	0	0	0	0	0
14/02/2020	165	57700	29760	1306	1612	7,92	9,77	17,68
14/04/2020	60	57700	29760	0	0	0	0	0

Le logement concerné par cette consommation est un studio d'environ 20 m² occupé uniquement par M. P. Au cours de la période d'occupation, aucune modification du mode de vie, du nombre et de la nature des appareils électroménagers et hifi présents n'aurait été enregistrée. L'électricité était utilisée aussi bien pour le chauffage, que l'eau chaude sanitaire et le fonctionnement de ces appareils.

Je tiens tout d'abord à souligner que M. P ayant séjourné seulement sept mois dans le logement, je ne dispose pas d'un historique de consommations suffisamment ancien pour me permettre une comparaison de la consommation enregistrée, et ce avec des périodes antérieures similaires.

La consommation enregistrée par le compteur apparaît cohérente avec les usages tout en sachant que la consommation enregistrée au cours du premier hiver d'occupation du logement peut être légèrement plus importante, et ce compte tenu du fait que votre fils pouvait ne pas avoir une parfaite maîtrise de ses usages au sein d'un nouveau logement.

Il ne m'apparaît également pas pertinent de comparer la consommation enregistrée au sein de plusieurs logements en sachant que chaque logement présente ses propres caractéristiques, notamment du point de vue de leur isolation et performances énergétiques. Le système de chauffage sollicité au cours de la période hivernale présente également des différences au sein des logements, certains appareils de chauffe pouvant être plus énergivores.

De plus, j'ai mis en place un outil permettant l'estimation de ses consommations d'électricité, disponible sur le site www.energie-info.fr. Selon cet outil et les usages communiqués, la consommation annuelle peut être estimée à environ 6 500 kWh. Aussi, la consommation enregistrée entre septembre 2019 et avril 2020 (2 918 kWh) est cohérente avec mon estimation, s'agissant d'une période au cours de laquelle la consommation est la plus importante sur une année (période hivernale).

En outre, je note que les index retenus le 2 septembre 2019 pour l'activation du contrat correspondent à des index auto-relevés transmis lors de la souscription du contrat. Les index du 14 avril 2020 retenus pour la résiliation du contrat sont, quant à eux, identiques à ceux relevés par le distributeur le 14 février 2020. Une erreur de relève peut donc également être écartée en sachant que le compteur a été déposé le 8 juin 2020 à des index de 58 130 kWh en heures creuses et 30 086 kWh en heures pleines.

Aussi, je ne dispose pas d'éléments pour retenir l'hypothèse d'un dysfonctionnement du compteur. Un éventuel branchement frauduleux sur le compteur par un tiers peut raisonnablement être également écarté en sachant que celui-ci aurait été constaté par Y en juin 2020 lors de la dépose du compteur. Une telle situation est, dans tous les cas, assez rare et ne permet pas d'annuler des consommations puisque c'est le consommateur qui se trouve victime de manipulations frauduleuses sur son installation.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à M. P d'accepter mes explications et de s'acquitter du restant à devoir selon l'échelonnement de paiement en trois mensualités accordé par A.

M. P est libre d'accepter ou de refuser mon analyse. 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 l'acceptez.

Si M. P demeure insatisfait de l'issue de cette médiation, il garde 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 : Monsieur P
A

Annexe 1 : Observations du fournisseur A
Annexe 2 : Observations du distributeur Y