

Monsieur C

Paris, le 1^{er} mars 2021

N° de saisine : **D2020-20961**
(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 (offre AA) concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit le 5 février 2018 un contrat avec A en optant pour une puissance de 6 kVA et l'option Base. Ce contrat a été activé le 23 mai 2018 avec une puissance de 9 kVA et l'option heures creuses (HC) / heures pleines (HP). Vous souhaitez obtenir la rectification de vos factures afin qu'elles soient conformes à l'offre souscrite.

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

A a reconnu au cours de l'instruction du litige qu'il avait activé votre contrat en demandant une puissance et une option tarifaire erronées. Aussi, il a proposé de rééditer vos factures en tenant compte des stipulations contractuelles, à savoir l'option Base et une puissance de 6 kVA.

Pour autant, il n'a pas mis en œuvre sa proposition, malgré les demandes formulées par mes services. De plus, il vous a adressé, à plusieurs reprises, des relances en paiement et ne les a pas interrompues lorsque mes services lui ont signalé qu'il ne respectait pas ses engagements en la matière.

L'application d'une offre erronée vous a contraint à effectuer des réclamations, auxquelles il n'a d'ailleurs pas répondu positivement.

Je considère donc que A devrait vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis.

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

LE CONTRAT SOUSCRIT

Le contrat que vous avez souscrit est clair quant à la puissance et l'option tarifaire choisies :

Mes caractéristiques techniques
Electricité
Référence du point de livraison (PDL) :
Puissance souscrite : 6 kVA
Option tarifaire : Base

Pour autant, A a activé votre contrat en demandant à Y une puissance de 9 kVA et une option HP/HC.

Il a reconnu dans ses observations :

« Malheureusement, il semble que des incidents techniques soient survenus sur son dossier et aient généré, des anomalies.

Néanmoins, afin de solutionner la problématique, je propose de refaire une nouvelle facture globale de Monsieur C depuis le début de son contrat à ce jour. Cette refacturation sera initiée selon son offre initiale à savoir :

Puissance souscrite : 6Kva

Option tarifaire : Base

Remise : - 15%

A ce titre, Monsieur C pourrait-il me confirmer que les termes précités correspondent bien à sa volonté. »

Vous avez confirmé, dès le 28 novembre 2020, qu'il s'agissait bien de votre souhait. Pour autant, A n'a pas émis la facture rectificative promise.

À titre d'information, j'ai évalué pour l'année 2018/2019 la différence entre l'option appliquée et celle souscrite. Avec l'option Base et la puissance de 6 kVA, les 3 959 kWh en HC et 5 043 kWh auraient été facturés de la manière suivante :

6 kVA Base	tarif (en euros TTC /mois ou par KWh)	unité (mois ou kWh)	euros TTC à facturer
abonnement	8,92	12,07	107,63
consommations	0,1298	9002	1168,46
Total			1276,09

En 9 kVA option HC, vos consommations ont été facturées comme suit :

9 kVA HC/HP	tarif (en euros TTC /mois ou par KWh)	unité (mois ou kWh)	euros TTC à facturer
abonnement	12,25	12,07	147,82
HC	0,1109	3959	439,05
HP	0,1405	5043	708,54
Total			1295,41

Il en ressort donc une perte d'environ 20 euros TTC pour la seule année étudiée. Ceci tend à confirmer que malgré la bonne répartition de vos consommations entre les HC et les HP, l'option Base est plus rentable pour vous.

La proposition de A doit donc être mise en œuvre.

LES DÉSAGRÉMENTS SUBIS

Vous avez soulevé le problème précité à plusieurs reprises, sans que A n'accède à vos demandes. Vos réclamations n'ont donc pas été correctement traitées.

En outre, au cours de la présente médiation, vous avez reçu de nombreuses relances en paiement, par courriel et téléphone. Or, A s'est normalement engagé à suspendre toutes relances, ce que mes services lui ont rappelés, sans que cela ne le fasse cesser ses relances.

A a proposé de vous accorder un dédommagement de 30 euros TTC, qui me paraît insuffisant au regard des désagréments que vous avez subis (multiples réclamations incorrectement traités, relances injustifiées, etc.).

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A :

- **de mettre en œuvre sa proposition de rectifier l'ensemble des factures émises en appliquant les tarifs en vigueur pour l'option Base et une puissance de 6 kVA ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC, incluant celui de 30 euros TTC proposé, pour les désagréments subis.**

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 et Y