

Madame F

Paris, le 28 décembre 2020

N°de saisine : **D2020-15234**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

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 facturation émise par le fournisseur A. Vous estimez que les montants des factures sont anormalement élevés au regard de vos usages. Vous indiquez également avoir subi plusieurs disjonctions car la puissance souscrite n'était pas, et avoir effectué une demande de passage à l'option tarifaire heures creuses / heures pleines qui n'a pas été prise en compte.

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

Les éléments en ma possession ne me permettent pas de remettre en cause les consommations enregistrées par votre compteur qui sont stables et cohérentes avec les usages que vous avez déclarés.

En effet, le montant élevé de la facture de régularisation litigieuse est dû à une inadéquation des mensualités prévues par rapport à votre niveau réel de consommation. Par ailleurs, votre demande de modification d'option tarifaire (passage au tarif heures creuses / heures pleines) n'a pas été prise en compte par le fournisseur A.

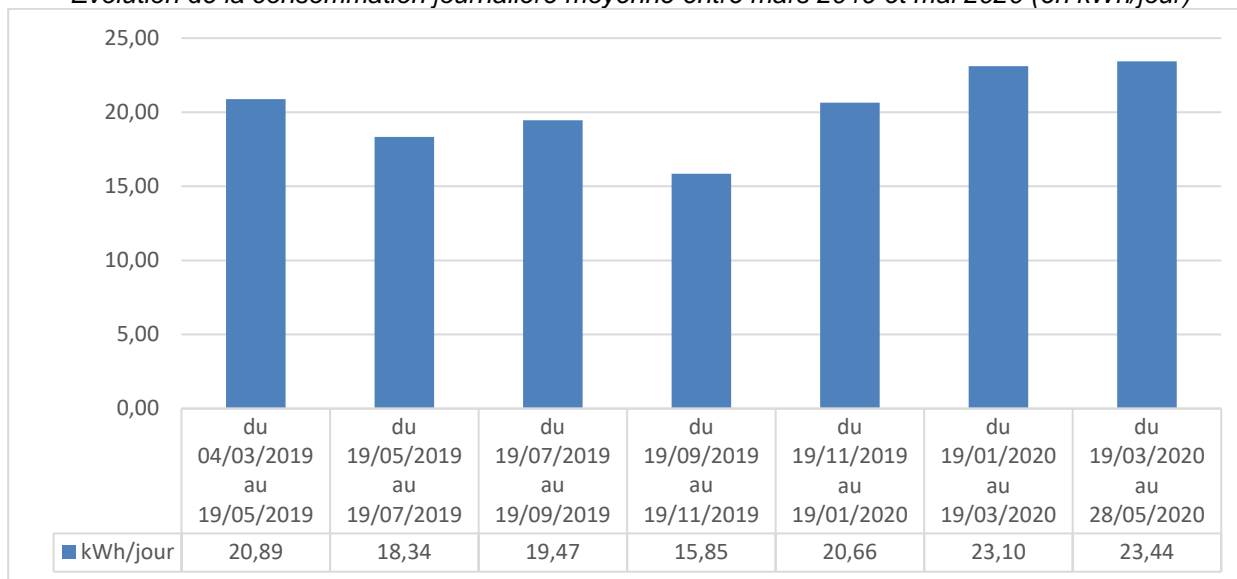
J'estime que le fournisseur A devrait vous verser un dédommagement au titre des désagréments que vous avez subis.

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

LES CONSOMMATIONS ENREGISTRÉES PAR VOTRE COMPTEUR

À l'appui des données transmises par le distributeur Y, j'ai réalisé le graphique suivant.

Évolution de la consommation journalière moyenne entre mars 2019 et mai 2020 (en kWh/jour)



Au regard du graphique ci-dessus, je constate que vos consommations sont relativement stables et régulières. Je ne suis donc pas en mesure de remettre en cause les consommations enregistrées par le compteur Linky.

Par ailleurs, la puissance de votre installation électrique est actuellement de 6 kVA. Vous avez indiqué à mes services avoir subi plusieurs disjonctions car cette puissance est insuffisante. Cependant, le fournisseur A indique ne pas avoir reçu de réclamation de votre part à ce sujet, et vous n'avez transmis aucun document prouvant que vous avez signalé ce problème au fournisseur. Aussi, je ne pourrai reprocher au fournisseur A de ne pas avoir demandé l'augmentation de la puissance de votre installation électrique. J'ajoute en outre qu'au regard de vos usages, rien ne permettait à votre fournisseur de présumer, lors de la mise en service, que la puissance de 6 kVA serait inadaptée.

En outre, vous avez demandé la souscription à l'option heures creuses / heures pleines lors d'un appel au service consommateurs du fournisseur A en date du 6 mai 2020. Le fournisseur A indique que son service technique a tenté de vous joindre afin de convenir avec vous d'un rendez-vous avec Y dans le cadre d'une intervention à votre domicile, sans succès.

Or, Y opère la modification de la formule tarifaire à distance lorsque le logement est équipé d'un compteur Linky communicant, ce qui est votre cas. L'intervention du distributeur Y à votre domicile n'était donc pas nécessaire, et le fournisseur A aurait dû transmettre à Y votre demande de modification d'option tarifaire dès réception de votre demande, ce qu'il n'a pas fait.

Enfin, à titre d'information, si vous souhaitez toujours souscrire à l'option heures creuses / heures pleines, je vous invite à vous rendre sur le site internet www.energie-info.fr et à vérifier à l'aide de l'outil que j'ai mis en place si cette option est adaptée à vos usages. En effet, si vous ne réalisez pas au moins 50% de vos consommations durant les heures creuses, cette option tarifaire ne vous permettra pas de réaliser d'économies. Je vous précise qu'une telle option est aujourd'hui peu rentable pour un grand nombre de consommateurs car une telle répartition nécessite de reporter de nombreux usages sur les plages d'heures creuses.

LA FACTURATION ÉMISE PAR LE FOURNISSEUR A

Vous contestez la facture de régularisation émise le 4 mars 2020 d'un montant de 705,89 euros TTC déduction faite des 308 euros réglés au titre des mensualités.

Le montant élevé de cette facture est dû à une inadéquation des mensualités par rapport à votre niveau de consommation.

En effet, au 19 juillet 2019, soit quatre mois après la mise en service de votre contrat, vous aviez déjà consommé 2 707 kWh. Cela représente une somme de 360 euros TTC environ, soit une somme supérieure au total des mensualités prévues pour l'année (à savoir 308 euros).

Le fournisseur A aurait donc dû vous proposer de réévaluer vos mensualités dès juillet 2019 afin d'éviter une régularisation trop importante, ce qu'il n'a pas fait.

Ainsi, vous devez faire face à une dette importante et imprévue alors que vous vous trouvez dans une situation financière difficile. En effet, vous avez justifié percevoir de faibles revenus et vous avez transmis un justificatif mentionnant que l'aide du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) vous a été refusée car vous avez résilié votre contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A.

Au regard des erreurs commises dans ce dossier, il conviendrait que le fournisseur A vous verse un dédommagement représentant 10% du solde de la facture litigieuse.

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

- **De vous verser un dédommagement de 70 euros TTC incluant celui de 25 euros TTC proposé ;**
- **De mettre en place une facilité de paiement adaptée à vos capacités financières comme il l'a proposé.**

Enfin, je vous invite à vous acquitter de votre dette selon les modalités convenues avec le fournisseur.

Vous m'avez indiqué que vous acceptiez la solution proposée, ce dont je prends acte.

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 insatisfaite de l'issue de cette médiation, 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.


Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A
Y

Annexe 1 : Observations du fournisseur A

Annexe 2 : Observations du distributeur Y

PJ: fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie »