

Monsieur M

Paris, le 24 juin 2021

N° de dossier : **D2021-04229**
(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 B1 (ex B) 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 B1. En effet, vous indiquez que durant quatre ans (entre 2016 et 2020) le fournisseur n'a émis aucune facture. Ce dernier a finalement émis plusieurs factures en novembre 2020 régularisant vos consommations depuis avril 2016, mais ces factures ne prennent pas en compte vos consommations réelles.

Par ailleurs, le fournisseur B1 a émis une nouvelle facture de régularisation durant la médiation que vous contestez également au motif que les consommations facturées ne sont toujours pas conformes à votre historique de consommation.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur B1 et du distributeur Y (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

À la suite de la migration de votre contrat du fournisseur A vers B0 (intervenue dans le cadre de la fusion de ces deux entités), un blocage informatique a empêché l'édition de vos factures durant quatre ans, jusqu'à ce que votre contrat migre vers le fournisseur B1 (en raison de la fusion entre le fournisseur b0 et le fournisseur C).

En novembre 2020 votre facturation a été débloquée et le fournisseur B1 a émis quatre factures prenant en compte les consommations d'avril 2016 à avril 2020, ainsi qu'une facture annulant une part des consommations facturées au titre de la limitation à quatorze mois prévue par l'article L.224-11 du Code de la consommation.

Cependant, les factures émises en novembre 2020 sont basées sur des index sous-estimés. Ainsi, lorsque le fournisseur B1 a émis une facture de régularisation annuelle en avril 2021 basée sur un index réel, celle-ci a régularisé plusieurs années de consommations.

Aussi, il conviendrait d'appliquer la limitation à quatorze mois prévue par l'article L.224-11 du code de la consommation sur la facture de régularisation émise en avril 2021.

Par ailleurs, je constate qu'aucune mensualité n'a été prélevée sur votre compte bancaire entre avril 2020 et avril 2021, ce qui explique également en partie le montant élevé de la dernière facture de régularisation annuelle.

Page 1 sur 10

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

Aussi, au regard des erreurs commises dans votre dossier et des désagréments qu'elles ont entraînés, j'estime que le fournisseur B1 devrait vous accorder un dédommagement.

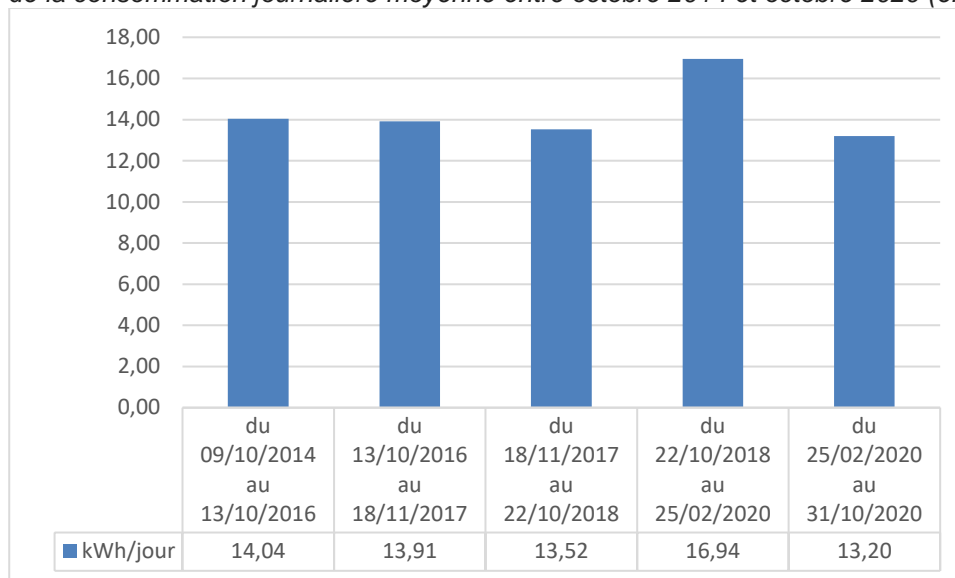
Enfin, ayant constaté que le fournisseur B n'avait pas respecté les dispositions de l'article L.224-11 du code de la consommation prévoyant la limitation à quatorze mois des consommations facturées, je signale cette affaire à la direction départementale de protection des populations (DDPP) de Paris.

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 octobre 2014 et octobre 2020 (en kWh/jour)



Vous ne contestez pas les consommations enregistrées par votre compteur. Toutefois, à toutes fins utiles, je vous informe que celles-ci sont stables et régulières depuis 2014.

De plus, la consommation moyenne enregistrée par votre compteur est cohérente avec la puissance de votre installation électrique, à savoir 6 kVA, permettant un soutirage maximum de 144 kWh/jour.

Au regard de ces éléments, je ne suis pas en mesure de remettre en cause les consommations enregistrées par votre compteur.

LA FACTURATION ÉMISE PAR LE FOURNISSEUR

- **Le blocage de facturation**

Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur A le 11 septembre 2014. Vous avez alors opté pour un mode de facturation annuel et la mensualisation de vos paiements.

Le 5 octobre 2017, votre contrat a migré vers le périmètre du fournisseur B0 en raison de la fusion entre cette société et A.

Enfin, votre contrat a migré du périmètre de B0 vers celui de B1 le 10 avril 2020 en raison de la fusion entre ces deux entités.

Entre octobre 2017 et avril 2020, lorsque votre contrat était dans le périmètre de B0, aucune facture n'a été émise.

Ainsi, en novembre 2020 le fournisseur B1 a émis quatre factures régularisant vos consommations du 27 avril 2016 (l'index retenu à cette date est estimé et le dernier index relevé par Y datait du 9 octobre 2014) au 9 avril 2020, ainsi qu'une facture annulant 9 197 kWh au titre de la limitation à quatorze mois des consommations prévue par l'article L.224-11 du code de la consommation.

En effet, le fournisseur a annulé les consommations facturées du 27 avril 2016 au 16 septembre 2019. L'annulation de 9 197 kWh a donné lieu à une déduction de 1 690,35 euros TTC en votre faveur, que le fournisseur vous a remboursé par chèque.

- **La limitation à quatorze mois des consommations facturées en avril 2021**

Après analyse, je constate que les factures émises en novembre 2020 prennent en compte les consommations de l'index à 41 846 kWh à l'index à 52 716 kWh, soit un total de 10 870 kWh. Or, vous avez transmis un index à 66 206 kWh en février 2020 et un index à 69 494 kWh en octobre 2020. Ainsi, les consommations facturées en novembre 2020 ont été sous-estimées.

Durant la médiation, le 24 avril 2021, le fournisseur B1 a émis une facture de régularisation annuelle prenant en compte les consommations de l'index estimé au 10 avril 2020 à 52 716 à l'index relevé par Y le 2 avril 2021 à 72 660 kWh.

Cette facture prend donc en compte une consommation totale de 19 994 kWh, qui correspond en réalité à plusieurs années de consommation.

Aussi, il conviendrait de limiter à quatorze mois les consommations prises en compte dans cette facture. Cette limitation pourrait être calculée comme suit :

- Consommation facturée du 10 avril 2020 au 2 avril 2021 : **19 994 kWh** ;
- Consommation maximale à facturer : du 2 février 2020 au 2 avril 2021, soit 425 jours :
 - Consommation réelle du 25 février 2020 au 2 avril 2021 (402 jours) : **6 454 kWh** ;
 - Consommation calculée du 2 au 25 février 2020 sur la base de la consommation journalière moyenne enregistrée du 27 avril 2019 au 25 février 2020 (23 jours), soit : $16,35 \times 23 = 376 \text{ kWh}$;
 - Soit une consommation maximale à facturer de : $6 454 + 376 = 6 830 \text{ kWh}$.
- Consommation à annuler : $19 994 - 6 830 = 13 114 \text{ kWh}$.

Cette consommation à annuler représente une somme de 1 850 euros TTC environ.

- **L'absence de prélèvement des mensualités**

Au regard de l'état de solde transmis par le fournisseur B1, je constate qu'aucun échéancier de paiement n'a été mis en place de 2016 à 2020, ni en 2020 à la suite de l'émission des factures :

État de solde transmis par B1

Date	Libellé de l'opération	Montant à régler	Montant réglé	Solde
	Solde précédent au 01/01/2020 (1)	0,00	0,00	
13/11/2020	Facture d'électricité n° xxxxxxxxxxxx		-1.690,35	-1.690,35
	Sous-total avant facture de régularisation (2)		-1.690,35	
16/11/2020	Facture de régularisation d'électricité n° xxxxxxxxxxxx	478,63		-1.211,72
16/11/2020	Facture de régularisation d'électricité n° xxxxxxxxxxxx	503,47		-708,25
16/11/2020	Facture de régularisation d'électricité n° xxxxxxxxxxxx	504,42		-203,83
16/11/2020	Facture de régularisation d'électricité n° xxxxxxxxxxxx	507,23		303,40
16/11/2020	Chèque émis Ref. xxxxxxxxxxxx	1.690,35		1.993,75
	Sous total avant nouvel échéancier (3)	3.684,10		
07/01/2021	Mensualité échéancier d'électricité n° xxxxxxxxxxxx	98,00		2.091,75
07/02/2021	Mensualité échéancier d'électricité n° xxxxxxxxxxxx	98,00		2.189,75
02/03/2021	Paiement carte bleue Ref. xxxxxxxxxxxx		-1.000,00	1.189,75
07/03/2021	Mensualité échéancier d'électricité n° xxxxxxxxxxxx	98,00		1.287,75
	Sous Total (4)	294,00	-1.000,00	
	Total (1+2+3+4)	3.978,10	-2.690,35	
	Solde à régler au 17/03/2021			1.287,75

En effet, le fournisseur n'a commencé à prélever vos mensualités que le 7 janvier 2021. Ainsi, la facture de régularisation annuelle émise en avril 2021 ne prend en compte aucune mensualité réglée, ce qui explique également son montant élevé.

Extrait de la facture de régularisation du 24 avril 2021

► FACTURE D'ÉLECTRICITÉ DU 24 AVR. 2021	
N° XXXXXXXXXXXXXXXXX	
Electricité	2557,31 €
Services, prestations et frais annexes	7,50 €
Total hors TVA	2564,81 €
TVA	494,69 €
Total TTC	3059,50 €
Montant des mensualités réglées *	0,00 €
Solde de vos précédentes factures *	993,75 €
A PAYER AVANT LE 15/05/2021 *	4053,25 €

En ne mettant pas en place d'échéancier de paiement dès le mois d'avril 2020 (lors de la migration de votre contrat vers le périmètre de B1) alors que vous aviez opté pour un mode de facturation annuel, le fournisseur vous a privé de la possibilité de lisser vos paiements sur l'année, et vous devez désormais faire face à une dette importante.

LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS

Le fournisseur a commis plusieurs erreurs dans votre dossier. En effet, votre facturation a été bloquée durant quatre ans sans qu'aucune mensualité n'ait été prélevée, ce qui explique le solde restant dû, et les factures de régularisation émises lors du déblocage de la facturation ont été sous-estimées.

Ainsi, la facture émise en avril 2021 (d'un montant de 3 059,50 euros TTC) a régularisé plusieurs années de consommation.

De plus, le fournisseur n'a pas mis en place d'échéancier de paiement en 2020 et vous a ainsi privé de la possibilité de lisser vos paiements sur l'année. L'absence de prélèvement de mensualités entre avril 2020 et avril 2021 explique également le montant élevé de cette dernière facture de régularisation.

Ainsi, depuis plusieurs mois vous multipliez les démarches afin de régulariser votre situation, et les nombreuses relances en paiement et menaces de coupure que vous avez reçues, notamment durant la médiation, ont été pour vous une source de tracas.

Au regard de ces éléments, j'estime que le dédommagement de 25 euros TTC proposé par le fournisseur n'est pas suffisant. En effet, il conviendrait de vous accorder un dédommagement de l'ordre de 10% de la facture de régularisation émise en avril 2021 (après application de la limitation à quatorze mois des consommations facturées).

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur B1C :

- **D'annuler 13 114 kWh au titre de la limitation à quatorze mois des consommations facturées, ce qui représente une somme de 1 850 euros TTC environ ;**
- **De vous accorder un dédommagement de 120 euros TTC incluant celui de 25 euros TTC proposé au titre des désagréments subis ;**
- **De mettre en place une facilité de paiement comme il l'a proposé afin de régler le solde restant dû.**

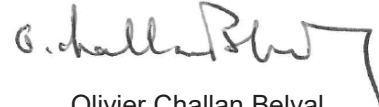
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Je demande au fournisseur B1 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 B1 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 : B1
Y

Annexe 1 : Observations du fournisseur B1

Annexe 2 : Observations du distributeur Y

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