

Madame M

Paris, le 30 juin 2021

N° de dossier : **D2021-04403**
(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 (ex B) concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous reprochez au fournisseur d'avoir tardé à résilier votre contrat de fourniture d'électricité. En effet, vous avez résilié votre contrat le 16 juin 2020 à l'occasion de votre déménagement. Toutefois, le fournisseur A a tardé à émettre une facture de clôture et a continué à prélever des mensualités sur votre compte bancaire durant plusieurs mois.

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

Le fournisseur A a tardé à émettre la facture de clôture de votre contrat et a continué à prélever des mensualités plusieurs mois après votre résiliation en raison d'un blocage dans son système informatique.

Le fournisseur A a régularisé votre situation en annulant la facture émise en octobre 2020 et en émettant une facture de clôture de votre contrat en mars 2021, tenant compte de l'ensemble des paiements effectués.

Durant la médiation, le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement que je lui propose de revaloriser.

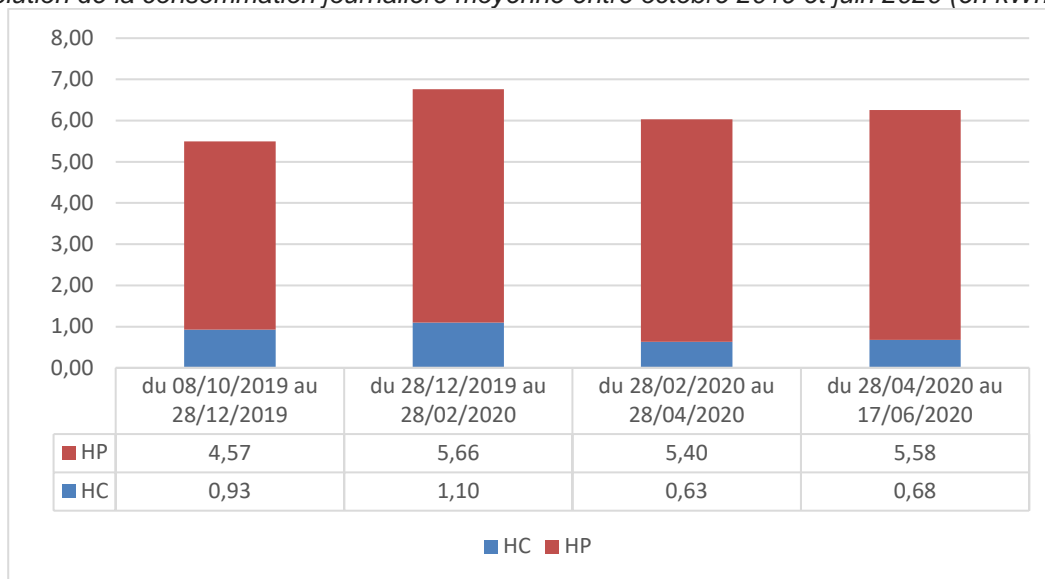
Enfin, ayant constaté que le fournisseur A n'avait pas édité votre facture de clôture dans le délai de quatre semaines prévu par l'article L.224-15 du Code de la consommation, je signale cette affaire à la direction départementale de protection des populations de Paris.

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 2019 et juin 2020 (en kWh/jour)



Vous ne contestez pas les consommations enregistrées par le compteur de votre ancien logement. Toutefois, à toutes fins utiles, je vous informe que ces consommations sont stables et régulières et qu'elles sont cohérentes 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 ce compteur.

LA FACTURATION ÉMISE PAR LE FOURNISSEUR

En juin 2020, vous avez contacté le fournisseur A afin de demander la résiliation de votre contrat de fourniture d'électricité au 15 juin 2020 en raison de votre déménagement.

Votre contrat a finalement été résilié le 17 juin 2020 à la suite de la mise en service du contrat de votre successeur dans le logement.

En raison d'un blocage dans le système informatique du fournisseur A, la facture de clôture de votre contrat a tardé à être émise et le fournisseur A a continué à prélever des mensualités sur votre compte bancaire.

Ainsi, à la suite du déblocage de votre facturation, le fournisseur A a émis deux factures :

- Une facture de régularisation en date du 16 octobre 2020 d'un montant de 483,57 euros TTC en votre faveur (déduction faite des 671 euros réglés au titre des mensualités) ;
- Une facture de résiliation d'un montant de 332,75 euros TTC (déduction faite des 671 euros réglés au titre des mensualités réglées jusqu'en octobre 2020) en date du 23 mars 2021.

Pour plus de clarté, j'ai réalisé le tableau de facturation suivant :

Date	Conso du/au	Index de départ HC	Index de fin HC	conso HC en kWh	Index de départ HP	Index de fin HP	conso HP en kWh	Montant en euros TTC
16/10/2020 (annulée)	Du 08/10/2019 au 28/09/2020	11	72	61	61	368	307	- 483,57
23/03/2021	Du 08/10/2019 au 17/06/2020	11	226	215	61	1 385	1 324	- 332,25

Le fournisseur A a annulé la facture du 16 octobre 2020 en date du 10 février 2021. Toutefois, ce dernier avait déjà effectué un remboursement de 483,57 euros TTC sur votre compte bancaire en octobre 2020.

Ainsi, la somme de 332,75 euros TTC ne devait plus être remboursée lors de l'édition de la facture de clôture de votre contrat.

Après l'édition de la facture de clôture de mars 2021, votre solde s'élevait donc à $483,57 - 332,75 = 151,32$ euros TTC. Il vous revient de le régler.

Enfin, durant la médiation, le fournisseur vous a accordé un dédommagement de 50 euros TTC au titre des prélèvements effectués à tort, ainsi que du retard dans l'édition de la facture de résiliation de votre contrat. Cette somme a été déduite de votre solde qui s'élève désormais à 101,32 euros TTC.

Vous avez indiqué à mes services que le dédommagement proposé n'était pas pour vous satisfaisant et souhaitiez obtenir un dédommagement de l'ordre de 90 euros TTC.

Je constate que le fournisseur A a émis la facture du 16 octobre 2020, ayant générée un remboursement plus important que celui qui aurait être effectué, en retenant des index très inférieurs à ceux de résiliation déterminés trois mois plus tôt. Il aurait dû être plus vigilant quant au remboursement, d'autant qu'une partie de celui-ci doit désormais être restitué. En outre, il n'a été en mesure d'émettre une facture de résiliation correcte que neuf mois après la résiliation du contrat, alors qu'il est tenu de le faire dans le mois qui suit. Ceci vous a contraint à engager des démarches puis à me saisir.

Enfin, si l'émission de la facture de résiliation allait dans le bon sens, elle n'a pas été d'explications claires susceptibles de vous permettre de comprendre le solde qui vous était réclamé (remboursement trop élevé et partiellement indu effectué en octobre 2020). Les erreurs commises par le fournisseur A sont suffisamment importantes et à l'origine de réels désagréments, pour justifier qu'il vous accorde un dédommagement représentant 50% du solde qu'il vous réclame.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à A de vous accorder un dédommagement global de 75 euros TTC, incluant le dédommagement de 50 euros TTC proposé en cours de médiation.

Enfin, je vous invite à accepter ces explications et à régler le solde restant dû.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser ces explications. 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 insatisfaite 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 (cf. fiche 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
DDPP de Paris

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 »