

Monsieur R

Paris, le 16 septembre 2021

N° de dossier : **D2021-08861**
(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. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez conclu un contrat de fourniture d'électricité (offre en ligne M) avec le fournisseur A le 30 mai 2020.

Vous sollicitez une facilité de paiement du solde de votre compte client, à la suite de l'édition de la facture de régularisation du 16 février 2021, indiquant un montant à prélever de 750,47 euros TTC (après déduction des acomptes mensuels de 576 euros TTC) pour la période du 30 mai 2020 au 14 février 2021.

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 montant élevé de la facture litigieuse s'explique par d'importantes consommations hivernales et l'absence de réévaluation de vos mensualités par le fournisseur A.

Ce dernier a inutilement aggravé le litige en refusant de vous accorder une facilité de paiement.

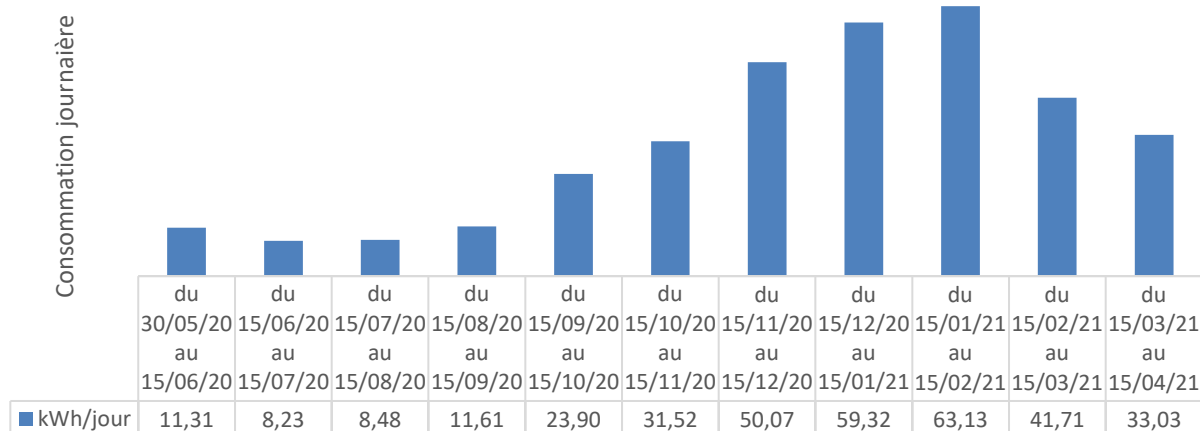
Or, j'estime que cette solution serait équitable.

Enfin, au regard des désagréments subis, je recommande le versement d'un dédommagement.

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

LES CONSOMMATIONS

Votre logement est équipé d'un compteur communicant, ce qui permet de connaître vos consommations mensuelles d'électricité. D'après les données transmises par le distributeur Y (Annexe 2), l'historique de vos consommations du 30 mai 2020 au 15 avril 2021 est le suivant (kWh/jour) :



Je constate que votre consommation est marquée d'une importante saisonnalité, ce qui est cohérent avec l'usage d'un chauffage électrique. Le pic de consommation est enregistré entre le 15 janvier et le 15 février 2021, qui correspond à la période la plus froide de l'année.

Du 30 mai 2020 au 15 avril 2021 ont été enregistrés 10 235 kWh, ce qui est cohérent avec les usages décrits (appartement de 62 m² occupé par deux adultes et un enfant en bas âge, très bien isolé, équipé d'un réfrigérateur, lave-vaisselle, four, plaque électrique et télévision, où l'électricité est utilisée pour le chauffage et l'eau chaude). À titre de comparaison, la calculette disponible sur notre site (<https://calculettes.energie-info.fr/calculettes/estimation>) estime la consommation annuelle de votre logement à 11 900 kWh.

Je ne constate pas d'anomalie dans les consommations enregistrées. Vous avez indiqué à mes services que tous vos radiateurs allaient être changés début septembre 2021.

LA FACTURATION

La facture litigieuse du 16 février 2021 correspond à la période de consommation du 30 mai 2020 au 14 février 2021. Son montant important s'explique notamment par le niveau important des consommations enregistrées au cours de l'hiver.

Je constate cependant que les mensualités (576 euros TTC) n'étaient pas suffisantes pour couvrir l'intégralité de la consommation. En effet, le 15 novembre 2020, au début de l'hiver, les consommations et l'abonnement s'élevaient déjà à environ 450 euros TTC.

Or le fournisseur A disposait de relevés mensuels grâce au compteur Linky et aurait pu vous alerter sur la nécessité de réévaluer le montant de vos mensualités afin d'éviter une régularisation trop importante. Cette intervention vous aurait également permis de vous alerter du niveau de vos consommations et de réagir en conséquence.

Le fournisseur A a indiqué que ses conditions générales de vente prévoyaient que le tarif appliqué était choisi par le client en fonction de ses usages et des conseils tarifaires du fournisseur ; en cours de contrat, le client peut contacter le fournisseur A pour s'assurer de l'adéquation du tarif appliqué avec ses besoins.

Je constate cependant que ces dispositions, qui se retrouvent dans la plupart des contrats de fourniture d'énergie, relèvent du tarif et de la puissance souscrits et non de la mensualisation, objet du litige.

Le fournisseur A a également indiqué que « *c'est uniquement au 2ème cycle de facturation (après une année) et dès que le cycle de consommation d'un an est réel que le système peut être révisé* ». Cependant, les fournisseurs doivent tenir compte des index communiqués mensuellement par le compteur Linky pour

proposer à leurs clients d'adapter leur échéancier de mensualisation, comme cela a déjà été rappelé au fournisseur A dans une précédente recommandation générique¹. Cette réévaluation est d'autant plus utile la première année, lorsque le client ne maîtrise souvent pas correctement ses usages et que le plan de mensualisation peut avoir été mal calibré en l'absence d'historique à disposition du fournisseur.

Or, bien que les clients de l'offre M aient accès à une application pour suivre leurs consommations, A ne peut reporter sur eux les diligences qu'il lui revient d'accomplir en tant que fournisseur. Vous avez ainsi expliqué à mes services que vous ne pensiez pas nécessaire de suivre scrupuleusement vos consommations via l'application, ayant confiance en l'analyse réalisée par le fournisseur A lors de votre souscription, et pensant qu'en cas d'inadéquation qui se révélerait en cours d'année, le fournisseur A vous alerterait et vous proposerait une modification de votre échéancier.

En conséquence, j'estime que le fournisseur A devrait vous verser un dédommagement correspondant à un abattement de 10% sur le montant régularisé en l'absence de réévaluation de vos mensualités.

LE TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION

Le 17 février 2021, vous avez sollicité une facilité de paiement auprès du fournisseur A. En effet, vous indiquez que vos capacités financières ne vous permettent pas de régler cette facture en une seule fois. Vous attestez également de démarches effectuées pour obtenir des aides sociales afin de régler le montant dû. Vous avez effectué de nombreuses réclamations par courriel, et adressé un courrier recommandé au fournisseur A, qui vous a répondu que votre contrat (offre M) ne vous permettait pas de bénéficier d'une facilité de paiement. Je constate que cette disposition ne figure pas dans les conditions générales de vente de cette offre, et que ce refus n'était pas justifié.

Le fournisseur A a inutilement aggravé le litige en refusant de vous proposer une solution pour régler votre facture, vous contraignant à saisir mes services. Or, même dans le cadre de la médiation, il ne vous a pas été accordé de facilités de paiement, comme sollicité par mes services.

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

- **vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC eu égard au défaut de réévaluation de vos mensualités ;**
- **vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC eu égard au défaut de traitement de votre réclamation et à son refus injustifié de vous accorder une facilité de paiement ;**
- **mettre en place une facilité de paiement du solde adaptée à vos capacités financières.**

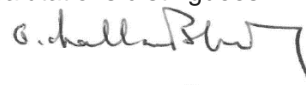
Vous m'avez indiqué que vous acceptiez la solution proposée, ce dont je prends acte.

Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si 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 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 : A

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 »

¹ Recommandation générique n°D2019-18846