

Monsieur G

Paris, le 1<sup>er</sup> avril 2021

N° de saisine : D2020-22474  
(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 et au distributeur Y concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez le plan de mensualisation déterminé par le fournisseur A au début de votre contrat au motif que le montant réglé chaque mois était anormalement élevé. Malgré vos demandes en ce sens, vos mensualités n'ont pas été diminuées. Vous souhaitez qu'une facture de régularisation soit émise afin d'être remboursé du trop-perçu. Vous souhaitez également que votre échéancier soit réévalué. Enfin, vous souhaitez être indemnisé pour le mauvais traitement de votre dossier.

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 aurait dû faire droit à vos demandes de diminution de vos mensualités, sans que vous n'ayez à suspendre le règlement de celles-ci pour obtenir une réponse.**

**Ainsi, j'estime que la demande de réduction de puissance pour impayés, demandée pour l'absence de paiement de certaines mensualités, n'avait pas lieu d'être, et que les frais facturés à ce titre devraient être annulés.**

**Par ailleurs, le fournisseur A s'était engagé à émettre une facture de solde intermédiaire pour que vous soyez remboursé du trop-perçu. Cette facture n'a toutefois été éditée qu'en cours de médiation et le solde créditeur n'a pas été versé à ce jour, ce qui est anormal. Cette facture du 31 décembre 2020 de 545,36 euros TTC en votre faveur après déduction de vos mensualités (900 euros) tend à confirmer l'inadaptation de vos mensualités.**

**Je recommande donc au fournisseur A de procéder à ce versement, incluant l'annulation des frais de réduction de puissance. Je recommande également au fournisseur A de vous accorder un dédommagement pour le mauvais traitement de votre dossier.**

**Le fournisseur A n'a pas remboursé le trop-perçu dû au titre de la facture de solde intermédiaire dans le délai de quinze jours prévu par l'article 14 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus. Je transmets donc une copie de la présente à la DGCCRF (DDPP de l'Hérault).**

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

## **LA PÉRIODE DE FÉVRIER À NOVEMBRE 2019**

À la suite de la mise en service de vos installations le 6 février 2019, un échéancier a été déterminé à 100 euros TTC par mois. Une facture de régularisation a été émise le 30 novembre 2019 de 52,71 euros TTC en votre faveur, après déduction de vos mensualités (800 euros TTC). Elle est basée sur des index estimés, les derniers index relevés intégrés, datant de juillet 2019.

Les relevés cycliques de votre compteur étaient prévus en janvier et juillet de chaque année. Le fournisseur A ayant l'obligation de facturer vos consommations réelles au moins une fois par an (article L.224-11 du Code de la consommation), il aurait donc dû attendre janvier 2020, afin de disposer des index relevés par le distributeur Y.

Or, la facture précitée était basée sur des index de fin estimés le 4 novembre 2019 à 54 713 kWh en HC et 51 006 kWh en HP, alors que le distributeur Y a ensuite relevé le compteur le 6 janvier 2020 à 54 828 kWh et 50 496 kWh en HP. Ainsi, à minima, l'index des HP était surestimé.

## **LES MENSUALITÉS FIXÉES DE MARS 2019 À AOÛT 2020**

En mars 2019, Le fournisseur A a fixé vos mensualités à 100 euros. À la suite de l'émission de la facture précitée, il n'a pas modifié le montant de ces mensualités.

Or, votre compteur a été relevé en janvier et en juillet 2020. À cette occasion, Le fournisseur A était en mesure de constater que le niveau de vos mensualités était élevé par rapport à vos consommations. En effet, votre compteur a été relevé le 6 janvier 2020, aux index 54 828 kWh en heures creuses et 50 496 kWh en heures pleines. La mise en service a été réalisée le 6 février 2019 aux index 52 176 kWh en heures creuses et 48 754 kWh en heures pleines. Vous avez donc consommé 2 652 kWh en heures creuses et 1 742 kWh en heures pleines entre le 6 février 2019 et le 6 janvier 2020, ce qui représente environ 750 euros TTC, abonnement compris. Vos mensualités auraient donc dû être de l'ordre de 75 euros par mois. Cette réévaluation aurait donc dû être effectuée dès janvier 2020. Elle aurait évité le présent litige.

Dès juillet 2020, vous avez demandé au fournisseur A de diminuer le montant de vos mensualités. Malgré de nombreuses relances par téléphone et par courriel, vous n'avez pas obtenu de nouvel échéancier. Vous avez donc suspendu le règlement des mensualités d'août et de septembre 2020. Le fournisseur A a alors édité un nouvel échéancier à hauteur de 42 euros TTC par mois, en septembre 2020. Ces mensualités étaient encore trop importantes. En effet, vous aviez déjà réglé les mensualités de décembre 2019 à juillet 2020, soit 8 mois, représentant 800 euros TTC, soit davantage que la consommation annuelle constatée.

Les deux factures rectificatives suivantes, émises à la suite de l'intervention de mes services, démontrent l'inadéquation des mensualités :

- la facture du 31 décembre 2020 de 545,36 euros TTC en votre faveur après déduction de vos mensualités (900 euros TTC) comporte vos consommations et abonnement du 5 novembre 2019 au 6 juillet 2020 (index de fin relevés) ;
- la facture du 5 février 2021 de 0 euros TTC (après déduction des mensualités de 308,50 euros), comporte vos consommations et abonnements du 6 juillet 2020 au 4 janvier 2021.

J'en déduis que le fournisseur A a finalement été en mesure de régulariser vos consommations en tenant compte des dates effectives de relevé par le distributeur Y.

## **LA DEMANDE D'INTERVENTION POUR IMPAYÉS**

N'ayant pas réglé vos mensualités d'août et septembre 2020, Le fournisseur A a transmis une demande de réduction de puissance pour impayés au distributeur Y. Cette intervention n'a pas eu lieu car vous l'avez refusée. Vous avez précisé à ma collaboratrice avoir été contraint de prendre un jour de congé pour être présent à votre domicile lors de l'intervention programmée.

En tout état de cause, cette intervention n'avait pas lieu d'être. En effet, votre demande de diminution de vos mensualités était légitime. Or, c'est parce qu'elle a été ignorée que vous avez suspendu le prélèvement de vos mensualités durant deux mois.

Aussi, il me semble équitable que le fournisseur A annule ces frais de 53,82 euros TTC.

## LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS

Vous avez dû contacter à plusieurs reprises le fournisseur A pour obtenir la diminution de vos mensualités, ce qui n'aurait dû avoir lieu s'il avait émis sa facture en janvier 2020 plutôt qu'en novembre 2019.

En outre, au cours d'un de vos appels, une conseillère du service clients du fournisseur A s'est engagée à émettre une facture de solde intermédiaire, s'arrêtant en juillet 2020, afin que vous soyez remboursé du trop-perçu par votre fournisseur du fait du niveau élevé de vos mensualités.

Or, le fournisseur A n'a pas été en mesure d'éditer cette facture avant votre saisine de mes services. Elle a donc été éditée en cours de médiation, le 31 décembre 2020. Vous avez précisé à ma collaboratrice que vous n'aviez pas été remboursé de cette somme à ce jour. Je l'invite donc à le faire dans les plus brefs délais puisque l'article 14 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus prévoit un remboursement sous 15 jours.

Enfin, je considère que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement pour le mauvais traitement de votre dossier.

Vous sollicitez un dédommagement de 150 euros TTC, pour la réévaluation tardive de vos mensualités malgré vos demandes, le retard pris dans l'édition de la facture de solde intermédiaire, l'absence de remboursement lié à cette facture et le fait d'avoir dû prendre une journée de congé pour éviter la coupure.

Je comprends les désagréments subis. Concernant la journée de congés que vous avez dû poser, il s'agissait probablement d'une journée de congés payés, de sorte que vous n'avez pas dû supporter une perte financière effective. Il me revient donc de tenir compte de l'ensemble des éléments en ma possession pour proposer des solutions susceptibles d'être acceptées par l'ensemble des parties.

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

- **d'annuler les frais de réduction de puissance pour impayés (53,82 euros TTC) ;**
- **de procéder au versement de la somme de 545,36 euros TTC, correspondant au solde créditeur de la facture du 31 décembre 2020 ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC pour les désagréments causés par le mauvais traitement de votre dossier et l'avance de paiements injustifiée dont vous avez fait l'objet.**


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 (cf. fiche ci-jointe).

Pour évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

  
Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : Fournisseur A, Distributeur Y

DDPP de l'Hérault

Annexe 1 : Observations du fournisseur Fournisseur A

Annexe 2 : Observations du distributeur Distributeur Y

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

PJ : Enquête de satisfaction