RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

Le médiateur national de l'énergie

Monsieur R

Paris, le 14 octobre 2024

Dossier suivi par :

Guillaume

Tél. : 01.44.94.66.60
N°de dossier : **D2024-09535**
(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 concernant la facturation de votre consommation d'électricité de votre logement. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facture de régularisation du 15 février 2024, d'un montant de 5 545,31 euros TTC après déduction de vos mensualités pour un total de 578,30 euros ainsi que la facture de résiliation du 5 mars 2024, d'un montant de 3 520,34 euros TTC. Vous considérez que la consommation mise à votre charge est anormalement élevée au regard des caractéristiques de votre logement et de vos usages et que le fournisseur A ne vous en a pas alerté. Vous considérez en outre que les prix de votre contrat sont élevés et en sollicitez la rectification.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur B, mes conclusions sont les suivantes :

**Aucun élément ne me permet de remettre en cause les consommations d'électricité enregistrées par votre compteur d'électricité.**

**La signature du contrat pour votre logement laisse supposer que vous ayez pu prendre connaissance des prix, plus élevés que ceux du contrat souscrit en 2021 pour votre ancien logement.**

**Néanmoins, à la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A a reconnu ne pas être en mesure de justifier vous avoir bien informé des prix de votre contrat.**

**Aussi, les prix facturés par le fournisseur A pour votre logement ne vous étant pas opposables, le fournisseur A a maintenu les prix de votre ancien contrat, ce qui m'apparaît équitable.**

**Enfin, l'information qui a accompagné la souscription du contrat pour votre logement étant susceptible d'être qualifiée de trompeuse, je signale cette affaire à la DGCCRF via la DDPP des Hauts de Seine au visa de l'article L. 121-2 du code de la consommation.**

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

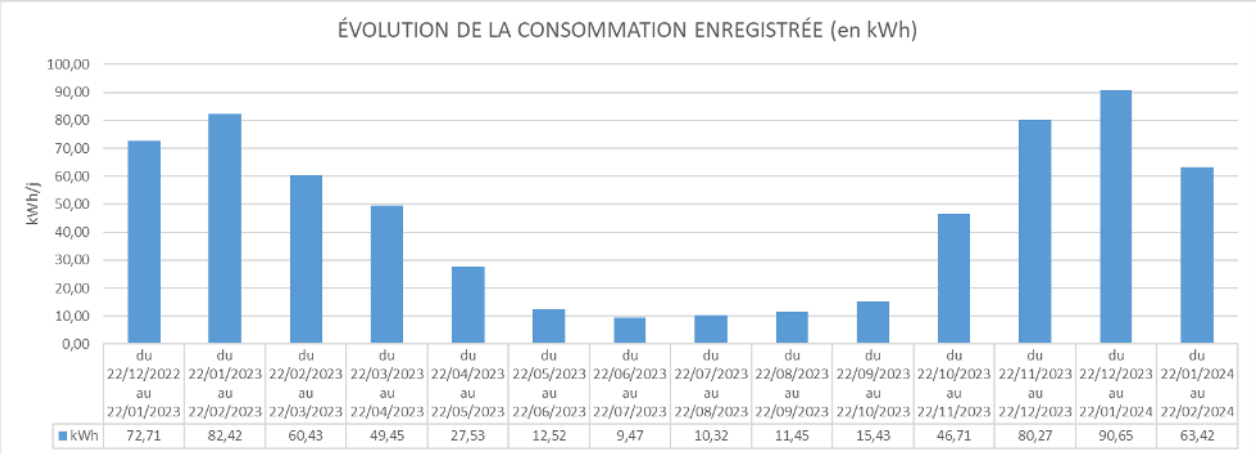


*Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie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

**Le médiateur national de l'énergie** **www.energie-mediateur.fr**
Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09

## LE NIVEAU DES CONSOMMATIONS ENREGISTRÉES

Sur la base des données transmises par le distributeur B, les consommations enregistrées dans votre logement ont évolué comme suit :




Je constate que les consommations enregistrées par votre compteur fluctuent en fonction des saisons : elles augmentent en hiver et diminuent en été, ce qui est cohérent avec l'utilisation d'appareils de chauffage électriques.

Vous avez en effet déclaré habiter à quatre un appartement de 54 m² dont le chauffage et la production d'eau chaude sont assurés par l'électricité, et disposez d'appareils électriques usuels. En outre, vous avez précisé que le niveau d'isolation de votre logement est très faible. Ce dernier élément tend à démontrer que le niveau élevé des consommations enregistrées durant l'hiver peut être dû à l'utilisation accrue du chauffage électrique.

Selon le module que j'ai mis en place sur le site www.energie-info.fr, la consommation annuelle d'électricité d'un logement similaire au vôtre devrait se situer entre 8 060 et 15 800 kWh, soit une consommation journalière moyenne située entre 22,1 et 43,3 kWh par jour (Annexe 1). Je tiens à préciser que cette moyenne est lissée sur une année entière, vos consommations peuvent s'en écarter en fonction des saisons.

La consommation enregistrée par votre compteur Linky communicant, est située dans fourchette précitée, de sorte qu'elle ne semble pas aberrante.

| FOURNISSEUR | DATE | NATURE INDEX | INDEX | kWh | Nombre de jours | kWh/j | Consommation sur un "an" | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | kWh | Nb de j | kWh/j |
| | 16/12/2022 | REEL | 17116 | | | | | | |
| | 22/12/2022 | REEL | 17477 | 361 | 6 | 60,2 | | | |
| | 22/01/2023 | REEL | 19731 | 2254 | 31 | 72,7 | | | |
| | 22/02/2023 | REEL | 22286 | 2555 | 31 | 82,4 | | | |
| | 22/03/2023 | REEL | 23978 | 1692 | 28 | 60,4 | | | |
| | 22/04/2023 | REEL | 25511 | 1533 | 31 | 49,5 | | | |
| | 22/05/2023 | REEL | 26337 | 826 | 30 | 27,5 | | | |
| ENI | 22/06/2023 | REEL | 26725 | 388 | 31 | 12,5 | 14887 | 371 | 40,13 |
| | 22/07/2023 | REEL | 27009 | 284 | 30 | 9,5 | | | |
| | 22/08/2023 | REEL | 27329 | 320 | 31 | 10,3 | | | |
| | 22/09/2023 | REEL | 27684 | 355 | 31 | 11,5 | | | |
| | 22/10/2023 | REEL | 28 147 | 463 | 30 | 15,4 | | | |
| | 22/11/2023 | REEL | 29 595 | 1448 | 31 | 46,7 | | | |
| | 22/12/2023 | REEL | 32 003 | 2408 | 30 | 80,3 | | | |

Au regard de ces éléments, rien ne me permet donc de remettre en cause les consommations enregistrées par votre compteur d'électricité.

Toutefois, si vous êtes en désaccord avec mon analyse, vous gardez la possibilité de demander au fournisseur B une vérification métrologique du compteur, dont le coût (386,46 euros TTC) sera à votre charge si aucun dysfonctionnement n'est constaté. Une vérification visuelle peut être demandée en première intention selon les mêmes modalités.

**LES PRIX FACTURÉS PAR LE FOURNISSEUR A EN ÉLECTRICITÉ**

Vous avez souscrit le 12 février 2021, pour votre ancien logement situé des contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel avec le fournisseur A et avez opté pour une offre vous permettant de bénéficier pendant trois ans de prix HT du kWh fixes.

A la suite de votre déménagement, vous avez contacté le fournisseur A afin de souscrire des contrats de gaz et d'électricité pour votre nouveau logement.

- **Les prix facturés à compter du 16 décembre 2022**

Vous avez souscrit le 15 décembre 2022 des contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel avec le fournisseur A et avez opté pour *une offre* vous permettant, concernant l'électricité, de bénéficier pendant un an de prix HT du kWh soumis aux évolutions des tarifs réglementés de vente (TRV) d'électricité sur la période.

Les prix facturés par le fournisseur A correspondent à ceux du contrat souscrit pour votre nouveau logement. Ils sont significativement plus élevés que ceux du contrat de votre ancien logement.

La signature du contrat pour votre nouveau logement situé suppose que vous ayez pu prendre connaissance des prix qui y figuraient.

Néanmoins, à la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A a reconnu ne pas être en mesure de justifier vous avoir informé des prix de votre nouveau contrat.

Les prix précités, facturés par le fournisseur A pour votre nouveau logement, ne vous étant pas opposables, le fournisseur A en a tiré les conséquences et vous a accordé un dédommagement de 6 051,01 euros TTC, correspondant au maintien des prix de votre précédent contrat souscrit pour votre ancien logement pour la consommation de votre nouveau logement du 15 décembre 2022 au 16 décembre 2023, ce qui m'apparaît équitable.

- **Les prix facturés à compter du 16 décembre 2023**

Au terme de la période d'un an de votre offre, le fournisseur A vous a envoyé un courriel le 6 novembre 2023, soit 40 jours avant l'évolution prévue pour le 16 décembre 2023, concernant l'évolution des prix applicables à votre contrat, conformément aux dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation.

Vous avez ainsi basculé vers l'offre « *X* » à compter du 26 octobre 2022.

À compter de cette date, le prix du kWh est passé de 0,47670 à 0,23770 euro HT/kWh, soit -50,14 %.

**LES PRIX FACTURÉS PAR LE FOURNISSEUR A POUR LE GAZ NATUREL**

La facturation de votre consommation de gaz naturel étant moins élevée qu'en électricité, vous n'avez pas contesté les prix facturés par le fournisseur A pour le gaz naturel dans le cadre du contrat pour votre nouveau logement.

Il conviendrait néanmoins que le fournisseur A vérifie si la grille tarifaire applicable au gaz vous a été transmise lors de la souscription de votre contrat pour le nouveau logement.

Aussi, comme il l'a fait pour l'électricité, il conviendrait que le fournisseur A maintienne les prix du gaz du contrat de votre ancien logement s'il n'est pas en mesure de justifier vous avoir informé des prix facturés pour votre nouveau logement lors de votre souscription.

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

- **de maintenir les prix du gaz du contrat de votre ancien logement pour votre nouveau logement si il n'est pas en mesure de justifier vous avoir informé des prix de votre offre souscrite le15 décembre 2022 pour le nouveau logement précité ;**
- **de vous accorder une facilité de paiement pour le règlement de votre solde restant dû comme proposé ; il conviendrait qu'il vous contacte afin de la mettre en place.**

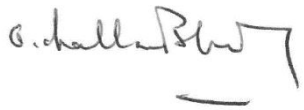
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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

À défaut d'accepter la solution recommandée, 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 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