

Monsieur S

Paris, le 16 mai 2024

N° de dossier : **D2023-23533**
(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, à la fois fournisseur et gestionnaire de réseau de distribution d'électricité dans votre commune, concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous êtes titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A depuis le 9 août 2022, date à laquelle vous avez emménagé. Vous contestez la facture du 2 août 2023 d'un montant de 3 606,59 euros TTC après déduction des mensualités réglées à hauteur de 1 125 euros (9 mensualités de 125 euros). Cette facture a mis à votre charge 4 751 kWh en heures creuses (HC) et 16 274 kWh en heures pleines (HP) du 10 août 2022 au 1^{er} août 2023. Vous estimiez cette facture anormalement élevée et suspectez un dysfonctionnement de votre ancien compteur, remplacé le 1^{er} août 2023 par un compteur communicant.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations de fournisseur A, mes conclusions sont les suivantes :

Le montant important de la facture litigieuse s'explique principalement par le fait que les mensualités de 125 euros étaient très sous-évaluées compte tenu des usages de l'électricité que vous aviez déclarés lors de la souscription.

En outre, les mensualités n'ont pas pu être réévaluées en cours d'échéancier en l'absence d'index réels. Un dédommagement de la part du fournisseur A serait justifié compte tenu de sa responsabilité concernant l'importante régularisation que vous avez subie.

Par ailleurs :

- **L'option HC/HP n'a pas été optimisée. Ainsi, 80% des consommations ont été enregistrées et facturées en HP, au prix du kWh le plus élevé. Le fournisseur A aurait pu vous en alerter lorsque vous avez contesté la facture litigieuse. J'observe d'ailleurs que la plage horaire des heures creuses n'est pas mentionnée sur cette facture ;**
- **Les consommations enregistrées entre le 9 août 2022 et le 1^{er} août 2023 ont été facturées, pour leur quasi-totalité, aux prix en vigueur à partir du 1^{er} février 2023, qui étaient les plus élevés ;**

Je recommande au fournisseur A de rectifier la facture du 1^{er} août 2023 en modifiant la répartition de la consommation enregistrée avant et après le 1^{er} février 2023, date à laquelle les tarifs réglementés de vente ont augmenté, sur la base d'un calcul au prorata temporis, conformément à l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel.

Page 1 sur 6

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.

Je lui recommande également de vous verser un dédommagement et d'annuler les pénalités de retard et frais d'impayés bancaires de 54 euros HT imputés sur la facture litigieuse.

Je recommande enfin au fournisseur A de modifier la présentation de ses factures afin d'y faire figurer les plages horaires des heures creuses, comme le font généralement les fournisseurs pour la bonne information de leurs clients

Je signale cette affaire à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, le fournisseur A n'ayant pas respecté dans sa facturation les dispositions de l'article 6 l'arrêté du 18 avril 2012.

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

LES CONSOMMATIONS D'ÉLECTRICITÉ

À partir des données transmises par le fournisseur A, j'ai pu établir le tableau ci-dessous (les données du compteur communicant sont transcrites dans les lignes vertes) :

Date	Index en HC	Index en HP	kWh en HC	kWh en HP	kWh/jour en HC	kWh/jour en HP
09/08/2022	5 799 (index réel)	12 428 (index réel)				
01/08/2023	10 550 (index réel)	28 702 (index réel)	4 751	16 274	13	46
01/08/2023	0 (index réel)	0 (index réel)				
17/04/2024	3 353 (auto relevé)	12 588 (auto relevé)	3 353	12 588	13	48

Vous contestez les consommations enregistrées entre août 2022 et août 2023.

Vous avez indiqué occuper un appartement de 131 m² dont le chauffage et la production d'eau chaude sont assurés par l'électricité. Vous avez indiqué que vous disposiez d'un réfrigérateur, d'un congélateur, d'un lave-linge, d'un téléviseur et de plaques de cuisson électriques.

Le fournisseur A a transmis la photographie de l'index de dépose du compteur du 1^{er} août 2023 en HP (en annexe).

Vous avez transmis les photographies des index lors de votre entrée dans le logement en 2022 à 5 784 kWh en HC et 12 374 kWh (en annexe). Les index de mise en service relevés le 9 août 2022 à 5 799 kWh en HC et à 12 428 kWh en HP sont cohérents. Ainsi, une erreur d'index de mise en service peut être écartée.

En outre, vous avez réalisé des photographies des index le 17 avril 2024 (en annexe).

Ainsi, je peux écarter l'hypothèse d'erreurs de relevés, sauf pour l'index de dépose du compteur en HC qui n'a pas été transmis. J'observe que le niveau de consommation enregistré en HC du 9 août 2022 au 1^{er} août 2023 est plutôt faible et se situe dans le même ordre de grandeur que celui enregistré par le nouveau compteur.

Ainsi, il est peu probable que l'index de dépose du compteur en HC soit erroné.

En tout état de cause, les consommations enregistrées par l'ancien compteur sont du même ordre de grandeur que celles enregistrées par le nouveau compteur. Le niveau global des consommations enregistrées est cohérent avec vos usages de l'électricité et les caractéristiques de votre logement. La puissance souscrite est de 9 kVA, qui permet un soutirage maximal journalier de 244 kWh. Or, la consommation moyenne au cours de la période litigieuse est d'environ 59 kWh/jour.

Je ne suis donc pas en mesure de déceler d'anomalie concernant les consommations enregistrées par l'ancien compteur.

LA FACTURATION D'ÉLECTRICITÉ

- **Les factures émises**

À partir des factures transmises par le fournisseur A, j'ai pu établir le tableau ci-dessous :

Date	Montant en euros TTC	Mensualités déduites	Période	HC			HP		
				Index de départ	Index de fin	kWh	Index de départ	Index de fin	kWh
02/08/2023	3606,59	1125	10/08/2022 au 1/08/2023	5799	10550	4751	12428	28702	16274
03/11/2023	710,26		01/08/2023 au 23/10/2023	0	519	519	0	2272	2272
26/02/2024	2 699,85	-	23/10/2023 au 19/02/2024	519	4426	3907	2272	9862	7590

Les factures établies sont conformes aux index relevés sur les compteurs.

- **Les mensualités**

Lors de votre souscription, le fournisseur A vous a proposé des mensualités à hauteur de 125 euros. Vous aviez à cette occasion indiqué les caractéristiques de votre logement (surface/mode de chauffage etc...). Les mensualités de 125 euros étaient donc très sous-évaluées et n'ont pas pu être réévaluées en cours d'échéancier en l'absence d'index réels.

En effet, une mensualisation de 125 euros correspondait à une consommation d'électricité d'environ 5 800 kWh sur l'année, soit environ 15 kWh/jour.

Or, ce niveau de consommation ne correspond pas aux usages déclarés (appartement de 131 m² dont le chauffage et la production d'eau chaude sont assurés par l'électricité). J'estime donc que ces mensualités ont été sous évaluées et cette sous-évaluation est à l'origine de l'importance de la régularisation subie. Un dédommagement à ce titre de la part du fournisseur A serait donc justifié.

- **Le tarif HC/HP**

L'option tarifaire HC/HP n'est manifestement pas optimisée puisque 80% de votre consommation d'électricité est réalisée pendant les heures pleines.

Le fournisseur A aurait pu s'en apercevoir dès votre première réclamation et a donc manqué à son devoir de conseil en ne vous n'orientant pas sur nouvelle offre au tarif base ou en ne vous alertant pas sur la nécessité d'adapter vos usages.

Ainsi, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement permettant de compenser la désoptimisation tarifaire sur la période du 1^{er} août 2023 au 17 avril 2024. J'ai évalué l'écart tarifaire à environ 95 euros TTC¹.

Par ailleurs, les factures ne mentionnent pas les plages horaires de consommations en HC. Or, l'article 4 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel prévoit que « *la facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel adressée au consommateur fait apparaître, de manière lisible, les éléments d'information suivants (...) l'intitulé commercial de l'offre souscrite ainsi que les éventuelles options et différenciations horaires* ».

¹ Consommations : 3 352 kWh en HC et 12 588 kWh en HP (prix facturés par le fournisseur A : 0,1828 euro HT du kWh en HC et 0,246 euro TTC du kWh en HP du 1^{er} août 2023 au 1^{er} février 2024 et 0,20676 euro TTC du kWh en HC et 0,27 euro TTC du kWh en HP du 1^{er} février 2024 au 17 avril 2024) = 3 821 euros

15 941 kWh au tarif base (tarif réglementé de vente à 0,2276 euro TTC du kWh du 1^{er} août 2023 au 1^{er} février 2024 – 0,2516 euro TTC du kWh du 1^{er} février 2024 au 17 avril 2024) = 3 740 euros TTC

Différence : 3 821-3 740 = 81 euros TTC

Abonnements facturés par le fournisseur A : 142 euros TTC (199 euros TTC par an du 1^{er} août 2023 au 1^{er} février 2024 – puis 200 euros TTC jusqu'au 17 avril 2024)

Abonnements aux TRV au tarif base du 1^{er} août 2023 au 17 avril 2024 = 129 euros TTC (**178 euros TTC par an du 1^{er} août 2023 au 1^{er} février 2024 – puis 189 euros TTC jusqu'au 17 avril 2024**)

Différence : 142 - 129 = 13 euros TTC

La connaissance des plages horaires d'HC est fondamentale pour permettre à un consommateur de les optimiser. Je recommande donc au fournisseur A de faire figurer sur ses factures les plages horaires en HC et de vous indiquer quelles sont vos plages horaires de consommations en HC. Je recommande également au fournisseur A de prendre attache avec vous afin d'effectuer une étude tarifaire et de vous proposer une offre mieux adaptée à vos usages.

- **La répartition des consommations facturées**

Ne disposant pas de compteur Linky jusqu'au 1^{er} août 2023, le fournisseur A a procédé à une répartition de la consommation au cours de la période du 10 août 2022 au 1^{er} août 2023 avant et après les augmentations du tarif réglementé de vente d'électricité du 1^{er} février 2023 et du 1^{er} août 2023 :

Toutefois, le fournisseur A n'a facturé que 3 kWh entre le 10 août 2022 et le 31 janvier 2023 aux prix les plus faibles :

du 10/08/2022 au 01/08/2023						
heures pleines	12 428	28 702	1	16 274		
heures pleines - barème du 10/08/2022 au 31/01/2023				2	0,1458	0,29
heures pleines - barème du 01/02/2023 au 31/07/2023				16 176	0,1847	2 987,71
heures pleines - barème du 01/08/2023 au 01/08/2023				96	0,204	19,58
heures creuses	5 799	10 550	1	4 751		
heures creuses - barème du 10/08/2022 au 31/01/2023				1	0,1149	0,11
heures creuses - barème du 01/02/2023 au 31/07/2023				4 722	0,1336	630,86
heures creuses - barème du 01/08/2023 au 01/08/2023				28	0,1513	4,24

L'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel (...) dispose en son article 6 que « — en cas de changement de prix, à défaut d'un index réel transmis par le gestionnaire de réseau de distribution, le prix moyen calculé en fonction de la durée de chaque période ou la répartition des kWh facturés à l'ancien et au nouveau prix **proportionnellement à la durée de chaque période écoulée, le cas échéant, affectée des coefficients de pondération prévus au contrat.** »

Les conditions générales du fournisseur A prévoient que « en cas d'évolution du prix entre deux factures, la répartition des quantités facturées aux différents prix se fera au prorata temporis ». ²

À la lecture de votre facture, je constate de toute évidence que la répartition de votre consommation d'électricité avant et après le 1^{er} février 2023 n'a pas été répartie au prorata temporis.

La répartition des consommations facturées n'étant pas conforme aux dispositions précitées, j'estime qu'un dédommagement permettant de couvrir cette facturation désavantageuse devrait vous être accordé, soit environ 430 euros TTC :

Date	Nombre de jour par période	kWh/jour en HC du 9 août 2022 au 1 ^{er} août 2023	kWh/jour en HP du 9 août 2022 au 1 ^{er} août 2023	kWh en HC	kWh en HP	Prix (hors TVA) du kWh en HC	Prix (hors TVA) du kWh en HP	Coût en euros TTC en HC	Coût en euros TTC en HP		
09/08/2022											
01/02/2023	176	13,31	45,59	2342,23	8023,04	0,12214	0,15304	343,30	1473,41		
01/08/2023	181	13,31	45,59	2408,77	8250,96	0,1346	0,1857	389,06	1838,64		
				Total en HC	Total en HP				Coût total avec la bonne répartition en euros TTC	Coût total facturé par GEDIA en euros TTC	Différence en votre défaveur en euros TTC
				4751	16274				4044,42	4473,756	429,34

- **Les pénalités de retard et les frais d'impayés bancaires**

La facture de souscription a été réglée dès réception en août 2022.

Deux prélèvements de mensualités ont été rejetés en cours d'échéancier en raison d'une provision insuffisante sur votre compte bancaire. Leur paiement a été effectué par carte bancaire, avec quelques semaines de retard.

Des pénalités de retard de paiement et des frais d'impayés bancaires ont été facturées à hauteur de 64,80 euros TTC.

Je recommande au fournisseur A de les annuler, compte-tenu des anomalies de facturation dont vous avez fait l'objet.

- **La facilité de paiement proposée**

Le fournisseur A a proposé de vous accorder une facilité de paiement en 8 échéances. Néanmoins, compte tenu de l'importance du solde et des difficultés financières que vous avez rencontrées, mentionnées dans votre réclamation, je recommande au fournisseur A de vous accorder une facilité de paiement pouvant aller jusqu'à 36 échéances sur l'ensemble du solde restant dû.

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

- **de vous accorder un dédommagement de 360 euros TTC en raison de la sous-évaluation du montant des mensualités lors de la souscription ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 430 euros TTC en raison de la répartition désavantageuse des consommations sur la période du 9 août 2022 au 1^{er} août 2023 avant et après l'évolution des tarifs réglementés de vente d'électricité, ce qui est contraire aux conditions générales de vente du fournisseur A et à l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 95 euros TTC permettant de couvrir l'écart entre les options tarifaires base et HC/HP qui n'était pas optimisée entre août 2023 et avril 2024;**
- **de prendre attache avec vous afin d'effectuer une étude tarifaire et de vous proposer une offre mieux adaptée à vos usages**
- **d'annuler les pénalités et frais d'impayés d'un montant de 64,80 euros TTC ;**
- **de vous accorder une facilité de paiement pouvant aller jusqu'à 36 échéances pour le règlement du solde restant dû.**

Enfin, je vous recommande de vous acquitter du solde restant dû conformément aux modalités convenues avec le fournisseur A.

Je recommande plus généralement au fournisseur A :

- **de se conformer à l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel en répartissant la consommation facturée avant et après un changement de prix au prorata temporis en l'absence d'index réel ;**
- **de modifier la présentation de ses factures afin d'y faire figurer les plages horaires des HC, comme le font généralement les fournisseurs pour la bonne information de leurs clients.**

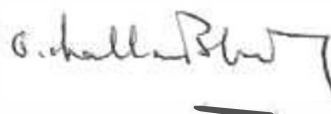
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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