

Madame A

Paris, le 18 juin 2024

N° de dossier : **D2023-26266**
(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 et au distributeur B concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez le montant de la facture de régularisation du 17 août 2023 à hauteur de 972,76 euros TTC mettant à votre charge 2 979 kWh du 11 janvier au 15 juillet 2023 au motif que ce solde est trop important au regard de vos consommations d'électricité.

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

Le montant élevé de la facture s'explique dans un premier temps par la régularisation de vos consommations depuis septembre 2021. Le distributeur B n'a en effet pas eu accès à votre compteur et n'a pas reçu d'auto-relevé avant octobre 2023. Il lui appartenait cependant de vous adresser un courrier recommandé pour vous signaler cette situation. Ayant reconnu avoir manqué à ses obligations, le distributeur B a proposé d'annuler les consommations régularisées pour la période antérieure de plus de 14 mois au dernier relevé.

Le montant élevé de la facture s'explique également par les prix élevés appliqués par le fournisseur A, et l'inadéquation de votre forfait. Le fournisseur A a reconnu ne pas vous avoir informé de ces prix, qui ne figurent d'ailleurs pas sur votre contrat, et a donc accepté de vous accorder un dédommagement correspondant à l'écart entre le montant facturé et la facturation qui aurait été émise sur la base des tarifs réglementés de vente en vigueur.

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

LES CONSOMMATIONS

Votre logement est équipé d'un compteur électronique, non accessible à la relève.

À défaut d'accès à votre compteur ou d'auto-relevé, des consommations estimées ont été mises à votre charge entre le 9 septembre 2021 et le 12 octobre 2023, date à laquelle le distributeur B a reçu des auto-relevés à 30 713 kWh en heures creuses (HC) et 26 154 kWh en heures pleines (HP).

Le distributeur B a reconnu ne pas vous avoir envoyé de courrier recommandé avec accusé de réception conformément aux dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation, qui prohibent la régularisation de consommations antérieures de plus de 14 mois au dernier relevé.¹

En vertu de ces dispositions, le distributeur a donc proposé d'annuler 857 kWh en HP. Cette annulation est en votre faveur puisque supérieure à ce que j'ai pu calculer (voir calcul en annexe 1 à ce document). Aussi, je ne reviendrai pas sur cette proposition. J'ai valorisé cette annulation à une déduction de 494 euros TTC².

LA FACTURATION DE VOS CONSOMMATIONS

- **L'émission des factures**

L'auto-relevé du 12 octobre 2023 régularisant vos consommations depuis septembre 2021 a été intégré à la facture de clôture du 6 juin 2024 couvrant la période de consommations du 16 juillet au 14 décembre 2023. Cette facture est donc soumise aux dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation puisque le fournisseur A aurait dû, dès réception de l'auto-relevé du 12 octobre 2023, émettre une facture intermédiaire.

En tout état de cause, il apparaît que le calcul du distributeur couvre l'annulation qui aurait dû peser sur le fournisseur au regard de l'intégration tardive de la régularisation (voir calcul en annexe 2 à ce document).

Cependant, le fournisseur A a accepté de vous accorder un dédommagement, eu égard à l'absence de fiabilisation de vos index lors de la mise en service de votre contrat (ce qui aurait permis de régulariser vos consommations plus tôt) et compte tenu de l'émission tardive (6 mois) de votre facture de clôture qui ne respecte pas les dispositions de l'article L.224-15 du code de la consommation³.

- **Le forfait et les prix**

Votre contrat avec le fournisseur A a souscrit le 14 décembre 2022 par l'intermédiaire du prestataire C et a été activé le 11 janvier 2023. Ce contrat ne comporte cependant aucun prix :

Or, les prix appliqués à vos consommations sont élevés (0,40 euro HT/kWh en HC et 0,48 euro HT/kWh en HP). Par ailleurs, le prix constitue une information essentielle devant figurer dans le contrat, conformément au paragraphe 4 de l'article L. 224-3 du code de la consommation.⁴

¹ « Le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel facture, au moins une fois par an, en fonction de l'énergie consommée. Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou autorelevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude. »

² En appliquant le prix TTC en HP non remis, puisque les remises forfaitaires prévues au contrat vous ont été refacturées dans la facture de clôture (« frais spécifique fixe »), votre contrat ayant été résilié avant l'expiration du délai de 12 mois.

³ « Le consommateur reçoit la facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat. »

⁴ « L'offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel précise, dans des termes clairs et compréhensibles, les informations suivantes : [...] 4° Les prix de ces produits et services à la date de l'offre ainsi que, le cas échéant, les conditions d'évolution de ces prix, y compris les moyens par lesquels sont rendues disponibles les informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables. »

Le contrat prévoyait également un paiement forfaitaire de 35 euros par mois correspondant à une consommation annuelle de 840 kWh qui vous donnait droit à l'application d'un prix remisé (sous réserve de ne pas résilier le contrat avant 12 mois). Le contrat ne précisait cependant pas les modalités pratiques d'application de ce forfait, et notamment que la consommation forfaitaire était redécoupée en mois. Vous ne deviez en réalité pas consommer plus de 70 kWh par mois. Mes services ne sont pas parvenus à vous contacter pour échanger sur vos usages. Je relève cependant que vous avez consommé en moyenne 10,08 kWh/jour entre mai 2021 et octobre 2023, soit une consommation annuelle d'environ 3 600 kWh. Si le fournisseur A vous avait interrogée sur vos usages lors de la souscription, un forfait plus élevé vous aurait été proposé, ce qui vous aurait probablement amenée à refuser de conclure le contrat. En outre, le fournisseur A aurait dû réévaluer votre forfait à réception de l'auto-relevé d'octobre 2023 qui attestait de son insuffisance.

Compte tenu de ces éléments, j'estime que la conclusion du contrat résulte d'une pratique commerciale trompeuse au sens de l'article L. 121-2 du code de la consommation.

Par ailleurs, le fournisseur A n'a pas correctement appliqué les remises à vos consommations. À titre d'exemple, en janvier 2023, vous avez consommé 453 kWh. Or, le fournisseur A n'a appliqué les remises que sur 47,42 kWh.

EL- Remise forfait (35 €) [11/01/2023 - 15/01/2023]	11,29 kWh	-6 c€/kWh	-0,68 €	20%
EL- Remise forfait (35 €) [11/01/2023 - 15/01/2023]	80,71 kWh	0 c€/kWh	0,00 €	20%
EL- Remise forfait (35 €) [16/01/2023 - 31/01/2023]	36,13 kWh	-6 c€/kWh	-2,17 €	20%
EL- Remise forfait (35 €) [16/01/2023 - 31/01/2023]	325,28 kWh	0 c€/kWh	0,00 €	20%

(extrait de la facture de août 2023)

Dans la mesure où vous avez résilié votre contrat avant l'expiration du délai de 12 mois, ces remises ont cependant été annulées.

Le fournisseur A a toutefois reconnu que l'information relative aux prix appliqués à vos consommations était absente et a accepté de vous accorder un dédommagement égal à la différence tarifaire entre ce qui vous a été facturé sur toute la période contractuelle (du 11 janvier au 14 décembre 2023) et ce qui vous aurait été facturé sur la base des tarifs réglementés de vente en vigueur, après déduction des 857 kWh en HP dont l'annulation incombe au distributeur. Cette différence tarifaire s'élève à 311,18 euros TTC :

Période	Consommation		Prix kWh appliqué (€TTC)		Remises (euros TTC)	Montant facturé (€TTC)
	HC	HP	HC	HP		
11/01/2023 au 14/12/2023	(-) 940	2 538	0,4812	0,5766	266,8080	744,27

Valorisation de ce qui a été mis à votre charge après déduction du bouclier tarifaire

Période	Consommation		TRV en vigueur (euros TTC)		Montant facturé (euros TTC)	Ecart
	HC	HP	HC	HP		
11/01/2023 au 31/07/2023	(-) 940	2 538	0,17215	0,2344	433,0862	311,18
1/08/2023 au 14/12/2023						

Valorisation de ce qui aurait été mis à votre charge sur la base des TRV en vigueur et écart entre les deux résultats

Mes services ne sont pas parvenus à vous joindre pour échanger sur ces solutions.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur B de mettre en œuvre sa proposition d'annuler 857 kWh en HP en vertu des dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation.

En outre, le fournisseur A a accepté de vous accorder les dédommagements suivants :

- **311 euros TTC correspondant à la différence tarifaire entre ce qui vous a été facturé de ce qui aurait été mis à votre charge sur la base des TRV en vigueur ;**
- **55 euros TTC eu égard à l'absence d'index de fiabilisation et compte tenu de l'émission tardive de votre facture de clôture.**

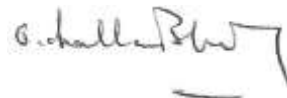
Enfin, je signale cette affaire à la direction départementale de protection des populations de Paris (siège social du fournisseur A), compte tenu de l'émission tardive de votre facture de clôture (article L. 224-15 du code de la consommation) et des pratiques commerciales concernant le prix appliqué à votre contrat (articles L. 121-2 et 224-3). Je signale également ce dossier à la DDPP des Hauts-de-Seine (siège social du distributeur B) eu égard à la régularisation de vos consommations (article L. 224-11 du code de la consommation).

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.

À défaut d'accepter 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie