

Madame T

Paris, le 9 octobre 2018

N° de saisine : D2018-09498
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant aux fournisseurs A et B et au distributeur C concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous indiquez que le niveau de vos consommations ne cesse d'augmenter alors que vos usages restent inchangés. Par ailleurs, vous contestez le contrat souscrit auprès du fournisseur A le 17 avril 2018. Vous indiquez ne pas être à l'origine de cette souscription. Vous précisez également que des frais de mise en service vous ont été facturés lorsque vous êtes redevenue cliente du fournisseur B en août 2018. Enfin, vous indiquez que le compteur d'électricité des parties communes de votre logement a été changé sans que vous n'en soyez informée.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations des fournisseurs B et A et du distributeur.

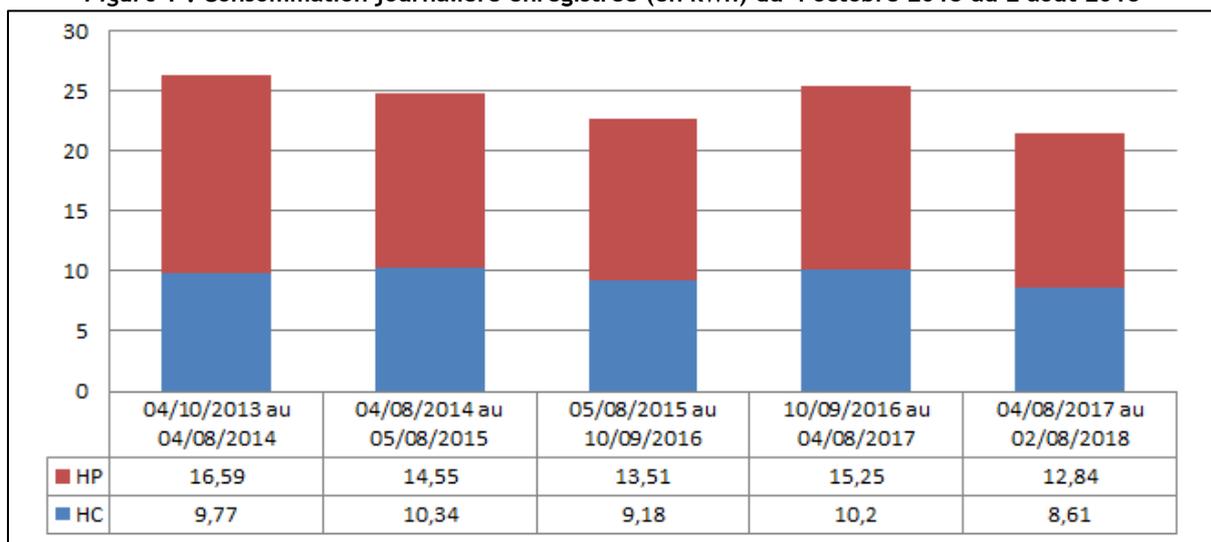
L'examen de vos données de consommations ne m'a pas permis de les remettre en cause. Par ailleurs, le fournisseur A a annulé le contrat litigieux et les consommations s'y afférant. Ces consommations et abonnements ne vous seront donc facturés, ni par A, ni par B, ce qui est à votre avantage. Enfin, aucun frais de mise en service ne vous a été facturé par le fournisseur B.

Je vous précise tout d'abord que la saisine effectuée auprès de mes services concerne uniquement votre litige personnel puisqu'il aurait fallu que vous soyez mandaté par votre syndic pour agir au nom de l'ensemble des copropriétaires. Je ne pourrai donc pas me prononcer concernant le changement du compteur de votre immeuble.

VOTRE CONSOMMATION

Sur la base des données transmises par le distributeur C, je constate que la consommation enregistrée par votre compteur a évolué comme suit :

Figure 1 : Consommation journalière enregistrée (en kWh) du 4 octobre 2013 au 2 août 2018



Vous indiquez occuper, à deux, une maison de 65 m², dont le chauffage, la production d'eau chaude et la cuisson sont assurés par l'électricité. Vous précisez avoir fait installer la climatisation et enlevé un convecteur électrique à compter d'août 2015. Vous indiquez également qu'à la suite de l'hospitalisation de votre mari, vous avez occupé le logement seule durant plusieurs périodes.

D'après le module d'évaluation des consommations que je propose sur le site internet d'information des consommateurs, www.energie-info.fr, vos consommations annuelles devraient se situer entre 8 060 kWh et 15 800 kWh, soit une consommation journalière située entre 22,08 et 43,28 kWh.

Je constate que votre consommation est stable et qu'elle se situe dans la moyenne basse de cette estimation. En effet, votre compteur a enregistré 8 247 kWh (25,45 kWh par jour) entre septembre 2016 et août 2017.

De plus, je remarque que votre consommation est plus faible entre août 2017 et août 2018 (7 788 kWh, soit 21,45 kWh par jour), ce qui coïncide avec les périodes durant lesquelles vous occupiez seule votre logement.

Aucun élément ne me permet donc de remettre en cause la consommation enregistrée par votre compteur et facturée par le fournisseur B.

VOTRE FACTURATION

- La souscription auprès du fournisseur A

Le fournisseur A indique que vous avez souscrit un contrat auprès de ses services, le 17 mars 2018, par l'intermédiaire de la société D, ce que vous contestez.

À titre liminaire, je vous précise que mon champ de compétence ne me permet pas de traiter des litiges relatifs à la contestation d'une souscription de contrat. Je m'attacherai donc uniquement, dans la présente, à la question liée à la facturation de vos consommations. Néanmoins, sachez que vous avez la possibilité de faire part des pratiques commerciales d'A à la DGCCRF (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/contacter-dgccrf>).

Cette souscription a entraîné la résiliation du contrat que vous aviez auprès du fournisseur B, aux index estimés 32 853 kWh en HC et 50 943 kWh en HP :

Heures Creuses - 00kVA - du 31/07/17 au 17/04/18	30104 (Enedis)	32853 (Estimé)	2749	0,0721 [€]	198,10	;
Heures Pleines - 00kVA - du 31/07/17 au 17/04/18	48838 (Enedis)	50943 (Estimé)	4166	0,1007 [€]	413,36	;

Ces index ont été repris par le fournisseur A dans sa facture contrat du 17 avril 2018 (15,57 euros TTC) :

Consommation					
Index de mise en service transmis par le distributeur, Compteur n° 383 heures creuses		32853			
Index de mise en service transmis par le distributeur, Compteur n° 383 heures pleines		50943			

Vous avez contacté le fournisseur A afin de l'informer que vous n'étiez pas à l'origine de cette souscription et lui avez demandé de se rapprocher de votre ancien fournisseur (B) afin que votre ancien contrat soit rétabli, ce qui a été fait le 2 août 2018.

Le fournisseur A a annulé le contrat litigieux et les consommations en résultant.

Il a également proposé de vous accorder un dédommagement de 50 euros.

- **La souscription auprès du fournisseur B**
 - o **L'absence de frais de mise en service**

À la suite de l'annulation du contrat litigieux par le fournisseur A, le fournisseur B vous a adressé le 6 août 2018, une facture de souscription de 25,23 euros TTC que vous contestez au motif qu'elle met à votre charge des frais de mise en service.

Cette facture ne mentionne aucun frais de mise en service.

En effet, seul l'abonnement pour la période du 2 août au 29 septembre 2018 et les taxes s'y afférant (CTA et TVA) vous ont été facturés :

	Prix €HT/mois	Montant €HT	TVA
Abonnement			
Heures Creuses - 09kVA - du 02/08/18 au 29/09/18	9,78	19,56	5,5%
Total Abonnement (dont acheminement 16,08 €)		19,56	

Votre facture ne présente donc aucune anomalie.

Le fournisseur B a néanmoins proposé de vous accorder un dédommagement de 75 euros.

- o **Les index de mise en service**

La facture de souscription mentionne les index auto-relevés que vous avez communiqué en août 2018 au fournisseur B, à savoir 33 230 kWh en HC et 51 500 kWh en HP.

Le fournisseur A ayant annulé le contrat litigieux et les consommations en résultant les consommations enregistrées entre le 17 avril (souscription du contrat avec A aux index 32 853 kWh en HC et 50 943 kWh en HP) et le 2 août 2018 (souscription auprès de B aux index 33 230 kWh en HC et 51 500 kWh en HP), soit 377 kWh en HC et 557 kWh en HP (130 euros TTC environ) ne vous ont donc pas été facturés.

Le distributeur C et le fournisseur B ont indiqué qu'ils n'effectueraient pas de rectification de vos consommations pour cette période.

Compte tenu de ces éléments, je recommande au fournisseur A de vous accorder, comme il l'a proposé, un dédommagement de 50 euros TTC.

Je recommande au fournisseur B de vous accorder le dédommagement proposé de 75 euros TTC.

Enfin, je vous recommande d'accepter ces explications et de ne pas poursuivre votre réclamation.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Si vous la contestez, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente.

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.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : B
A
C