

Madame I. P.C

Paris, le 9 mars 2020

N° de saisine : D2019-18846

(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 Y concernant la facturation de vos consommations d'électricité.

Vous contestez la facture du 7 avril 2019 d'un montant de 1 085,24 euros TTC, déduction faite des mensualités déjà réglées (377,22 euros), régularisant votre consommation pour la période du 7 avril 2018 au 6 avril 2019. Vous estimez que la consommation mise à votre charge depuis la pose du compteur LINKY, le 13 août 2018, est anormalement élevée. Vous reprochez à A de ne pas vous en avoir alertée.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y mes conclusions, dont vous trouverez le détail en annexe, sont les suivantes :

Le niveau des consommations enregistrées par le compteur Linky me semble cohérent avec les usages que vous avez déclarés. La vérification visuelle n'a mis en évidence aucune anomalie. Aussi, l'augmentation de vos consommations, s'explique-t-elle vraisemblablement par un dysfonctionnement de votre ancien compteur.

Par ailleurs, j'ai constaté que votre échancier de mensualisation n'avait pas été réévalué de façon suffisante au vu des données de consommation transmises par le compteur Linky ce qui a contribué au montant élevé de la facture que vous contestez et vous a privé d'une alerte sur le niveau de vos consommations.

Enfin, Y a reconnu ne pas vous avoir transmis avant trois mois le compte-rendu de la vérification visuelle de votre compteur.

En conséquence, pour mettre un terme à votre litige, je recommande à Y, tel qu'il l'a proposé, de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC

Je recommande à A :

- de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC au titre de la réévaluation insuffisante de vos mensualités ;
- tel qu'il l'a proposé, de mettre en place un échéancier pour le paiement du solde restant dû (1 085,24 euros TTC).

Enfin sur un plan plus général, je recommande à A de tenir compte des relevés communiqués mensuellement par Linky pour proposer à ses clients d'adapter leur échéancier de mensualisation.

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

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de m'en informer par courriel mediateur@mediateur-energie.fr, ou par courrier et de me retourner l'enquête de satisfaction jointe pour évaluer la qualité de cette médiation.

Si vous contestez la solution proposée, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice. Je vous informe 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 ce litige vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

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



Olivier Challan Belval
Le médiateur national de l'énergie

Copie : A/Y

Annexe 1 : Analyse détaillée

Annexe 2 Observations du fournisseur A

Annexe 3 : Observations du distributeur Y

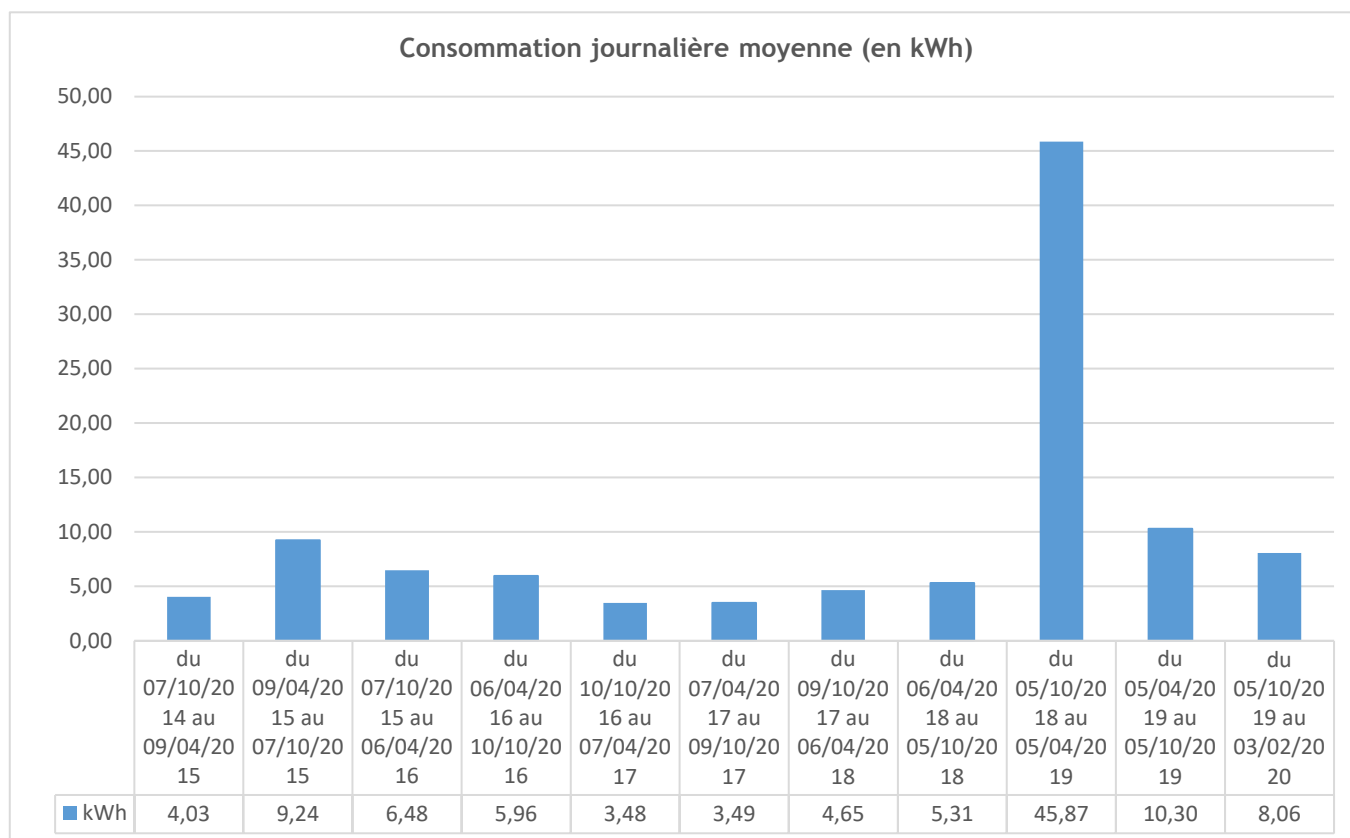
PJ : Enquête de satisfaction

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

ANNEXE 1 : ANALYSE DETAILLEE

LE NIVEAU DES CONSOMMATIONS ENREGISTRÉES

Sur la base des données transmises par Y, je constate que la consommation enregistrée par vos compteurs ont évolué comme suit :



- Vos données de consommation

Vous avez indiqué occuper un appartement de 52 m² situé au premier étage d'une maison. La production d'eau chaude est assurée par l'électricité et vous disposez d'un four électrique, d'un lave-linge, d'un réfrigérateur et d'un congélateur indépendant. Vous utilisez un chauffage à pétrole en complément de votre chauffage électrique. Vous estimez enfin que le niveau d'isolation de votre logement est dans la moyenne.

À l'aide de l'outil que je propose aux consommateurs (<https://calculettes.energie-info.fr/calculettes/estimation>), la consommation journalière moyenne d'un logement similaire au vôtre est comprise entre 22 et 44 kWh par jour.

Votre consommation moyenne jusqu'au 5 octobre 2018 s'élève à 5,33 kWh. Au regard des usages décrits, la consommation enregistrée par l'ancien compteur est donc anormalement basse.

Je constate en effet une hausse brutale de vos consommations du 5 octobre 2018 au 5 avril 2019. Cette augmentation est corrélée avec la pose de votre nouveau compteur Linky le 13 août 2018. Ces consommations ne me semblent toutefois pas anormalement élevées au regard des usages que vous avez déclarés. Ainsi, bien que vos consommations chutent à compter du 5 avril 2019, elles demeurent légèrement plus élevées que les consommations enregistrées à la même période par le compteur précédent.

La baisse des consommations du 5 avril 2019 au 3 février 2020 semble s'expliquer par un usage mieux contrôlé de vos équipements électriques. En revanche, l'explication la plus plausible à l'augmentation des consommations semble provenir du dysfonctionnement de l'ancien compteur. La consommation qui n'a pas été enregistrée n'a pour autant, dans votre cas, fait l'objet d'aucun redressement, ce qui est à votre avantage.

- **La vérification visuelle de votre compteur**

Vous avez indiqué que votre compteur semblait s'activer arbitrairement pendant la journée. À votre demande, une vérification visuelle a été réalisée 7 juin 2019 par Y. Aucune anomalie n'a été constatée. Cette prestation vous a donc été facturée.

Vous avez la possibilité de demander une vérification métrologique de votre compteur Linky, ce qui permettrait de confirmer son bon fonctionnement et conforter l'hypothèse d'un dysfonctionnement de l'ancien compteur. J'attire toutefois votre attention sur le fait que cette intervention est à la charge du distributeur si un dysfonctionnement est constaté. Dans le cas contraire, la prestation (soit 335,56 euros TTC) sera à votre charge.

Enfin, vous reprochiez à Y de ne vous avoir transmis aucun compte-rendu à l'issue de la vérification visuelle de votre compteur. Y a précisé à mes services vous avoir transmis le compte-rendu le 12 septembre 2019, ce qui est cohérent avec les dires de votre assistante sociale indiquant l'avoir reçu le 18 septembre 2019. Dans la mesure où la remise de ce document est un acte élémentaire compris dans la prestation et effectué concomitamment, et où vous l'avez sollicitée à trois reprises par l'intermédiaire d'A, Y a accepté de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC, ce qui me semble équitable.

LA REEVALUATION DU CALENDRIER DE PAIEMENT

Selon les données transmises par Y et A, j'ai établi un tableau de vos consommations et de leur évaluation :

Date de relevé	Consommation (en kWh)	Prix des consommations (en euros TTC)	Dépense cumulée à la date du relevé (en euros TTC, abonnement annuel inclus)
06/04/2018	617	90,50	183,18
05/10/2018	350	50,79	233,97
05/12/2018	2 053	297,92	531,89
05/02/2019	3 465	502,83	1034,72
05/04/2019	2 830	410,68	1485,69
05/06/2019	1 349	196,67	1682,36
07/06/2019	20	2,92	1685,27
05/08/2019	269	41,15	1726,43

Votre compteur Linky a été posé le 13 août 2018 et a commencé à communiquer des index bimestriels à Y dès le 5 octobre 2018. Plusieurs plans de mensualisation, destinés à répartir vos paiements sur 11 mois, ont été mis en place comme suit :

- Du 12/06/2017 au 10/04/2018 : 31,67 euros TTC
- Du 11/06/2018 au 10/12/2018 : 29,42 euros TTC
- Du 10/01/2019 au 10/04/2019 : 40,14 euros TTC.

Le total des mensualités en avril 2019 s'élevait donc à 398,17 euros TTC ($31,67 + 7 \times 29,42 + 4 \times 40,14$).

Ainsi, selon mes calculs, le montant des mensualités était dépassé dès le relevé du 5 décembre 2018. En effet la consommation enregistrée ainsi que l'abonnement représentaient alors 531,89 euros TTC.

A a précisé que la réévaluation des mensualités à 40,14 euros vous a été proposée à la suite du relevé effectué en octobre 2018 et en tenant compte de l'historique de vos consommations. Ceci allait effectivement dans le bon sens. Néanmoins, le relevé qui lui a été transmis deux mois plus tard (et les suivants, transmis mensuellement jusqu'en avril 2019) démontrait que cette réévaluation ne suffirait pas à couvrir le coût de vos consommations. La facture du 7 avril 2019 a ainsi abouti à mettre à votre charge un complément de 1 085,24 euros TTC.

Or, la clause 7-2 des conditions générales de vente d'A prévoit que : « (...) L'échéancier pourra être révisé en cours de période si un écart notable apparaît entre la consommation réelle et la consommation estimée, suite à un relevé d'Y. Un nouvel échéancier sera alors adressé au client. »

Or, dans la mesure où le compteur Linky permet de suivre de manière précise le niveau des consommations, j'estime que votre fournisseur, aurait dû vous alerter dès décembre 2018 et proposer une réévaluation adéquate. En effet, les compteurs Linky, dont seront équipés la quasi-totalité des foyers en 2022, permettent un suivi mensuel des consommations. Ces données plus fines devraient être exploitées pour adapter les échéanciers de mensualisation en complément des relevés semestriels comme cela est le cas aujourd'hui.

Enfin sachez que vous pouvez suivre l'adéquation de votre échéancier de paiement à vos consommations en consultant votre espace clientèle sur le site internet de votre fournisseur.