

Paris, le 17 juillet 2020

N° de saisine : **D2020-06861**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur X concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez quitté le fournisseur X le 14 janvier 2020 en raison de l'évolution tarifaire qu'il vous proposait. Lors de l'émission de la facture de clôture du 4 février 2020, vous avez constaté que le fournisseur X avait appliqué à l'ensemble des consommations régularisées les prix en vigueur à compter de l'évolution précitée. Vous souhaitiez donc l'émission d'une nouvelle facture, tenant compte de l'évolution et répartissant correctement vos consommations avant et après la date de changement de prix.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur X et du distributeur Y (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

Votre demande est légitime et le fournisseur X l'a reconnu. Néanmoins, il n'a pas été capable, au cours du délai d'instruction de trois mois, d'émettre une facture rectificative. Aussi, j'ai été amené à étudier plus en détail la méthode utilisée par le fournisseur X pour répartir les consommations en cas d'évolutions tarifaires.

Celle-ci, basée sur les « *profils de consommations du GRD* », ne me semble pas opposable aux consommateurs, ces profils étant complexes à déterminer et n'étant pas explicitement rappelés dans les conditions générales de vente. Aussi, il me semble que la règle de répartition au prorata temporis, prévue a minima par la réglementation, a vocation à s'appliquer. Il en résulte une répartition différente de vos consommations à facturer, sur toute la période du contrat, ce qui aboutit à un écart en votre faveur, que le fournisseur X devrait compenser, sous forme de dédommagement.

Dans un but de prévention des litiges, j'invite le fournisseur X à appliquer une méthode de répartition des consommations prorata temporis en cas de changement de prix et en l'absence de relevés, sauf à prévoir des coefficients de pondération dans ses conditions générales de vente (CGV).

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

L'ABSENCE DE REPARTITION DE VOS CONSOMMATIONS DANS LA FACTURE DU 4 FEVRIER 2020

Votre contrat a débuté le 25 décembre 2018 et s'est achevé le 14 janvier 2020. Au cours d'une première période d'un an, que le fournisseur X a fait s'achever au 31 décembre 2019, il devait appliquer des prix du kWh HT indexés sur les tarifs réglementés de vente, avec une réduction de 17%.

Depuis le 18 août 2019, vous disposez d'un compteur Linky. Le distributeur Y a établi les consommations suivantes :

Période	HC	HP	kWh/j en HC	kWh/j en HP
du 25/12/2018 au 18/06/2019	2243	2655	12,82	15,17
du 18/06/2019 au 19/08/2019	332	352	5,35	5,68
du 19/08/2019 au 11/10/2019	105	148	1,98	2,79
du 11/10/2019 au 21/10/2019	26	47	2,60	4,70
du 21/10/2019 au 13/12/2019	710	850	13,40	16,04
du 13/12/2019 au 21/12/2019	87	117	10,88	14,63
du 21/12/2019 au 13/01/2020	324	421	14,09	18,30
du 13/01/2020 au 14/01/2020	16	18	16,00	18,00

Pour sa part, le fournisseur X a réparti vos consommations de la manière suivante :

Période	HC	euros TTC	HP	euros TTC
du 25/12/2018 au 31/05/2019	2120	228,96	2532	347,29
du 1/06/2019 au 31/07/2019	362	41,79	374	55,11
du 1/08/2019 au 31/12/2019	363	41,95	575	85,01
du 1/01/2020 au 14/01/2020	998	131,14	1127	192,04
TOTAL FACTURE	3843	443,83	4608	679,45

Il en ressort que la facture contestée, qui portait sur 998 kWh en HC et 1 127 kWh en HP pour une période du 1^{er} au 14 janvier 2020, était bien erronée. En effet, cette consommation n'était pas atteinte, même au cours de la période du 21 décembre 2019 au 14 janvier 2020.

LA METHODE DE REPARTITION RETENUE PAR LE FOURNISSEUR x

L'article 17.1 des conditions générales de vente (CGV) Du fournisseur X prévoit : « *Le Client est facturé pour ses consommations selon le tarif indiqué sur la grille tarifaire en vigueur à la date de consommation. Lorsque la consommation du Client est différente des volumes de consommations estimées, les corrections sont appliquées selon les profils de consommations du GRD et selon le tarif indiqué sur la grille tarifaire en vigueur à la date de consommation.* »

Cette méthode appelle de ma part deux remarques :

- Les profils de consommations du GRD (gestionnaire du réseau de distributeur, Y dans votre cas) sont complexes à trouver pour un consommateur, qui ne dispose d'aucun élément lui permettant de connaître précisément le profil utilisé par Y pour son propre cas et donc de vérifier la bonne application des formules. En outre, ces profils sont plutôt destinés aux relations entre Y et les fournisseurs, puisqu'ils sont utiles pour la facturation de l'acheminement, transparent pour le consommateur puisqu'intégré dans ses prix. Enfin, pour être opposables, ils doivent être reproduits dans les CGV.
- Pour les consommateurs disposant d'un compteur Linky, les fournisseurs ont désormais la possibilité de demander au distributeur la communication d'index, aux dates souhaitées. Celles-ci peuvent, par exemple, être celles d'une évolution tarifaire. Il aurait été plus pertinent que le fournisseur X envisage d'opter pour cette communication, ce qui aurait évité le présent litige.

En l'état, la méthode de répartition au prorata temporis semble donc être la plus pertinente. En effet, elle est prévue par défaut, et en l'absence de stipulation contractuelle, par l'article 6 in fine de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de

paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus. Compte tenu de la mention peu transparente de l'article 17.1 des CGV du fournisseur X qui me semble le rendre inopposable aux consommateurs, je considère que seule la méthode dite du prorata temporis peut être appliquée.

PROPOSITIONS DE SOLUTION

Au regard des éléments qui précèdent, j'ai été amené à recalculer la répartition de vos consommations à facturer aux différents tarifs, sur la base des consommations réelles enregistrées, en les répartissant prorata temporis. J'ai obtenu les calculs suivants :

Période tarifaire	Période de référence utilisée pour évaluer la période tarifaire	HC			HP		
		kWh/j	kWh à facturer	euros TTC	kWh/j	kWh à facturer	euros TTC
du 25/12/2018 au 31/05/2019	du 25/12/2018 au 18/06/2019 (158 jours à retenir)	12,82	2 025	218,71	15,17	2 397	328,78
du 1/06/2019 au 31/07/2019	du 25/12/2018 au 18/06/2019 (consommation réelle)		218	25,15		258	38,01
	du 18/06 au 19/08/2019 (44 jours à retenir)	5,35	236	27,24	5,68	250	36,84
du 1/08/2019 au 31/12/2019	du 18/06 au 19/08/2019 (17 jours à retenir)	5,35	96	11,09	5,68	102	15,08
	du 19/08 au 21/12/2019 (consommation réelle)		928	107,24		1 162	171,79
	du 21/12 au 13/01/2020 (11 jours à évaluer)	14,09	155	17,91	18,30	201	29,77
du 1/01/2020 au 14/01/2020	du 21/12 au 13/01/2020 (13 jours à évaluer)	14,09	169	22,21	18,30	220	37,43
	du 13 au 14/01/2020 (consommation réelle)		16	2,10		18	3,07
			3843	431,66		4608	660,76

Alors que les factures émises comportent pour 1 123,29 euros TTC de consommation, la méthode ci-avant décrite abouti à une facturation de 1 092,43 euros TTC. La différence de 30,86 euros TTC devrait donc être prise en charge par le fournisseur X. La correction de facture étant parfois complexe et, compte tenu du fait qu'elle ne présente qu'un enjeu limité, il me semble plus pertinent de recommander au fournisseur X de vous accorder un dédommagement d'un montant équivalent.

J'ajoute en outre que vous avez été amené à effectuer plusieurs réclamations, sans succès, afin d'obtenir l'application correcte des différents prix en vigueur. Ceci justifierait donc le versement d'un dédommagement.

Ces propositions ont été formulées au fournisseur X qui, comme pour ses observations qu'il m'a transmises au bout de 71 jours au lieu des 21 jours initialement convenus, n'a pas été en mesure de répondre dans le délai imparti. Elles vous ont été présentées par mon collaborateur et vous avez indiqué que les calculs effectués aboutissaient à une différence à annuler comparable à vos propres calculs.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur X de vous accorder un dédommagement global de 50 euros TTC, permettant de compenser l'écart tarifaire de 30,82 euros TTC, ainsi que les désagréments liés aux démarches que vous avez dû effectuer.

Dans un but de prévention des litiges, j'invite le fournisseur X, comme je l'ai déjà fait à l'attention d'autres fournisseurs¹, à appliquer une méthode de répartition des consommations prorata temporis en cas de changement de prix et en l'absence de relevés, sauf à prévoir des coefficients de pondération dans ses CGV.

¹ Voir les recommandations D2019-11478 et D2018-09320 sur le site www.energie-mediateur.fr

Vous êtes libres d'accepter ou de refuser la solution proposée. 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 acceptez la solution proposée.

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

Si vous demeurez insatisfaits de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur X 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, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.


Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie