

Madame N.R

Paris, le 12 janvier 2021

N° de saisine : D2020-03264  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige qui annule et remplace la précédente

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose à la société A. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facturation de la société A depuis 2017, et notamment la facture du 11 décembre 2019.

Vous faites valoir que :

- le rythme d'édition des factures est incohérent ;
- le montant de la facture du 11 décembre 2019 est anormalement élevé par rapport aux années précédentes.

Vous demandez :

- la régularisation de votre facturation depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017 ;
- le remplacement de votre compteur car les consommations augmentent chaque année alors que vous avez réduit l'utilisation de vos appareils électriques (pompe à chaleur, chauffe-eau thermodynamique) ;
- la clarification du solde réclamé.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations de la société A (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

**Dans le cadre d'une précédente saisine (D2018-09788), mes services ont conclu que le niveau de vos consommations d'électricité était cohérent avec les usages décrits. Il est rappelé que la société A a vérifié le bon fonctionnement du compteur (contrôle métrologique) à ses frais, le 18 septembre 2017.**

**Le pic de consommation observé sur la facture litigieuse du 11 décembre 2019, portant sur 1 449 kWh enregistrés du 23 octobre au 27 novembre 2019, s'explique probablement par une utilisation plus importante du chauffage sur cette période.**

**Je n'ai donc pas d'éléments pour remettre en cause les consommations enregistrées et je ne peux appuyer votre demande de changement de compteur.**

**Concernant le rythme de facturation, vous avez été facturée au moins une fois par an en fonction de l'électricité consommée, conformément à l'article L.224-11 du Code de la consommation.**

**L'émission de factures en dehors du rythme de facturation prévu et le fait que des factures intermédiaires n'aient pas été émises comme annoncé a toutefois complexifié le suivi de vos consommations et de votre budget, ce qui justifierait un dédommagement.**

**Je note que les factures de la société A ne mentionnent pas la période et les modalités pour transmettre un auto-relevé, contrairement aux dispositions de l'article 4 de l'arrêté du 18 avril 2012**

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.*

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.

Je recommande donc à la société A de mettre ses factures en conformité avec cet arrêté en y indiquant la période durant laquelle le client peut transmettre des index de consommation auto-relevés pour une prise en compte dans la facture suivante et les modalités de cette transmission.

Je signale à la Direction départementale de protection des populations du Loiret cette affaire dans laquelle il apparaît que l'arrêté du 18 avril 2012 susvisé n'est pas respecté.

Par ailleurs, il conviendrait que la société A vous transmette une situation de compte indiquant aussi clairement que distinctement les montants facturés, réglés et remboursés.

Enfin, il est ressorti de vos échanges avec nos services que vous souhaitez obtenir un devis de modification de votre branchement de triphasé à monophasé. La société A devrait faire une étude en ce sens.

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

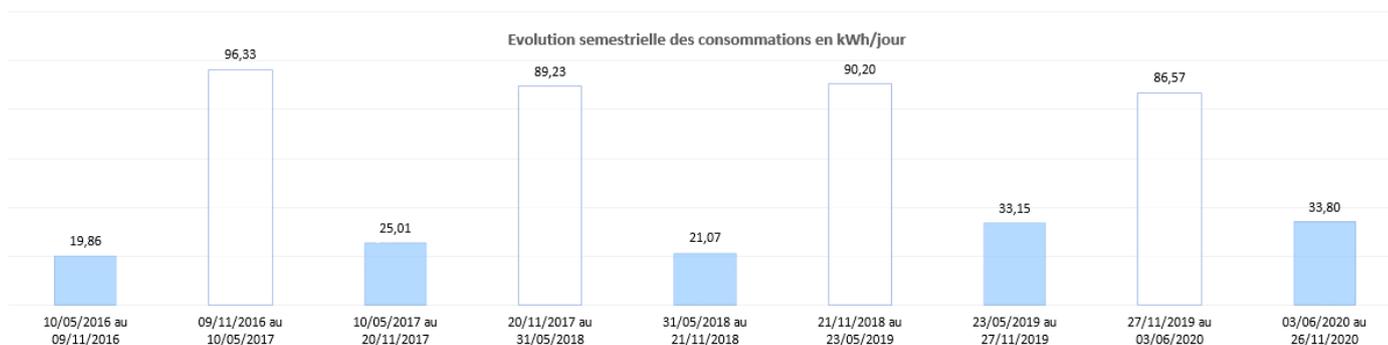
## LES CONSOMMATIONS

La société A a transmis l'historique de consommations suivant :

	novembre 2017 à novembre 2018	novembre 2018 à novembre 2019	novembre 2019 à novembre 2020
Heures Creuses	6274	7282	7090
Heures Pleines	14526	15457	15221
<b>TOTAL en kWh</b>	<b>20800</b>	<b>22739</b>	<b>22311</b>

Je constate que les consommations annuelles de novembre 2017 à novembre 2020 sont stables.

Pour plus de clarté, j'ai repris dans un graphique l'évolution des consommations journalières sur la base des relevés de la société A et de vos auto-relevés mentionnés dans la facturation :



Les consommations varient normalement suivant les saisons. Je note que les consommations de mai à novembre 2019 (33,15 kWh/jour) ont augmenté de 57% par rapport à l'année précédente, de mai à novembre 2018 (21,07 kWh/jour). Ce niveau de consommation s'est maintenu de mai à novembre 2020 (33,80 kWh/jour).

Dans le cadre d'une précédente saisine (D2018-09788), mes services ont conclu que le niveau de vos consommations était cohérent avec les usages décrits. Il est rappelé que la société A a vérifié le fonctionnement de votre compteur (contrôle métrologique) à ses frais le 18 septembre 2017.

Le pic de consommation observé sur la facture litigieuse du 11 décembre 2019, portant sur 1 449 kWh (122,75 kWh/jour) du 23 octobre 2019 (relevé) au 27 novembre 2019 (relevé), s'explique probablement par une utilisation plus importante du chauffage sur cette période, par rapport à l'année précédente (68,13 kWh/jour du 29 octobre au 21 novembre 2018).

Je n'ai donc pas d'éléments pour remettre en cause les consommations enregistrées et je ne peux appuyer votre demande de changement de compteur.

## LA FACTURATION

Pour plus de clarté, j'ai regroupé les factures dans un tableau :

Facture	consommation du/au :	index HC en kWh	index HP en kWh	kWh HC	kWh HP	conso HT	Abonnement du/au :	montant TTC facturé
17/05/2016	11/05/2016	98816 (R)		0		0	11/05/2016 31/08/2016	91,26
07/09/2016	11/05/2016 06/09/2016	98816 (R) 100830 (E)		2014		185,57	01/09/2016 30/11/2016	334,51
15/12/2016	06/09/2016 09/11/2016	100830 (E) 102431 (R)		1601		143,77	01/12/2016 28/02/2017	271,08
30/06/2017 (tarif base → option HC)	09/11/2016 10/05/2017	102431 (R) 115084 (R)	30016 (R) 34895 (R)	10272 2381	4879	1575,79	28/02/2017 08/02/2017 (déduction) 30/06/2017	2595,88
03/10/2017	10/05/2017 20/09/2017	115084 (R) 115587(AR)	34895 (R) 36852(AR)	503	1957	230,53	01/07/2017 30/11/2017	461,64
11/12/2017	20/09/2017 20/11/2017	115587(AR) 116302 (R)	36852(AR) 38529 (R)	715	1677	220,56	01/12/2017 28/02/2018	386,39
09/03/2018	21/11/2017 06/03/2018	116302 (R) 117643 (E)	38529 (R) 41701 (E)	1341	3172	416,07	01/03/2018 31/05/2018	689,08
14/06/2018	06/03/2018 31/05/2018	117643 (E) 121643 (R)	41701 (E) 50321 (R)	4000	8620	1154,43	01/06/2018 31/08/2018	1825,03
05/09/2018	31/05/2018 30/08/2018	121643 (R) 122822 (E)	50321 (R) 53093 (E)	1179	2772	361,95	01/09/2018 30/11/2018	608,82
06/11/2018	31/08/2018 29/10/2018	122822 (E) 122183(AR)	53093 (E) 51881(AR)	-639	-1212	-165,51		-203 ,69
10/12/2018	30/10/2018 21/11/2018	122183(AR) 122576(R)	51881(AR) 53055 (R)	393	1174	144 ,44	01/12/2018 28/02/2019	273,74
05/03/2019	22/11/2018 01/03/2019	122576 (R) 124584 (E)	53055 (R) 57595 (E)	2008	4540	592,90	01/03/2019 31/05/2019	969,70
13/06/2019	02/03/2019 23/05/2019	124584 (E) 127906 (R)	57595 (E) 64232 (R)	3322	6637	893,92	01/06/2019 31/08/2019	1436,57
05/09/2019	24/05/2019 30/08/2019	127906 (R) 129181 (E)	64232 (R) 68040 (E)	1276	3808	45,39	01/09/2019 30/11/2019	833,69
24/09/2019	31/08/2019 20/09/2019	129181 (E) 128237(AR) (déduction)	68040 (E) 65062(AR) (déduction)	-944	-2978	-401,91		-603,39
29/10/2019	21/09/2019 22/10/2019	128237(AR) 128409(R)	65062(AR) 65542(R)	172	480	66,32	30/11/2019 23/10/2019 (déduction) 29/02/2020	189,73
11/12/2019	23/10/2019 27/11/2019	128409 (R) 129858 (R)	65542 (R) 68512 (R)	1449	2970	440,32		664,83
04/03/2020	28/11/2019 28/02/2020	129858 (R) 131327 (E)	68512 (R) 71605 (E)	1469	3093	461,42	01/03/2020 31/05/2020	749,85
12/06/2020	29/02/2020 03/06/2020	131327 (E) 135209 (R)	71605 (E) 79523 (R)	3882	7918	1226,34	01/06/2020 31/08/2020	1891,67
18/08/2020	04/06/2020 10/08/2020	135209 (R) 135388(AR)	79523 (R) 80364(AR)	179	841	44,04	01/09/2020 30/11/2020	223,91
10/12/2020	11/08/2020 26/11/2020	135388(AR) 136948 (R)	80364(AR) 83733 (R)	1560	3369	43,55	01/12/2020 28/02/2021	833,99

Je constate que :

- les périodes de consommations et d'abonnements, ainsi que les index, se suivent normalement :
- les consommations facturées sont conformes à l'historique de consommations :
  - du 21/11/2017 au 21/11/2018 : 6 274 kWh en HC et 14 526 kWh en HP ;

- du 22/11/2018 au 27/11/2019 : 7 283 kWh en HC et 15 457 kWh en HP ;
- du 28/11/2019 au 26/11/2020 : 7 090 kWh en HC et 15 221 kWh en HP.

Aussi, vous n'avez pas été surfacturée.

Concernant le rythme de facturation, les « conditions générales de fourniture d'électricité au tarif réglementé pour les clients résidentiels » publiées sur le site Internet de la société A stipulent « 7) Etablissement des factures. Les factures sont établies à la suite de relevés de compteurs. Entre deux relevés consécutifs et lorsque l'importance des consommations le justifie, des factures intermédiaires avec index estimés sont envoyées. De même, une facture estimée est adressée lorsqu'il est exceptionnellement impossible de procéder au relevé du compteur ».

En outre, il est précisé sur le site Internet que :

« Vous recevez 4 factures dans l'année, espacées de 3 mois chacune :

- 2 factures sont réalisées à partir des index relevés par nos agents, 2 fois par an.
- 2 factures sont réalisées sur la base d'index estimés, soit en fonction de votre consommation de l'année écoulée, soit en cas d'arrivée récente, en fonction des consommations moyennes observées pour les contrats du type de celui que vous avez choisi.

Ces factures sont alternées (une sur relevé, une estimée, une sur relevé, une estimée).

[...] Important : Nos clients ayant choisi le prélèvement mensuel recevront une facture sur relevé par an ».

Dans le cas présent, j'observe que la société A a émis des factures :

- à chaque relevé cyclique – prévu tous les 6 mois – en juin et décembre (factures surlignées en bleu dans le tableau) et des factures intermédiaires estimées en mars et septembre (factures surlignées en vert dans le tableau), soit une facture environ tous les 3 mois ;
- lorsqu'il disposait d'un auto-relevé ou d'un relevé hors cycle semestriel (par exemple, lors du changement de tarif en novembre 2016 et sur la base d'un relevé du 29 octobre 2019).

Vous avez ainsi été facturée au moins une fois par an en fonction de l'électricité consommée, conformément à l'article L.224-11 du Code de la consommation.

Les conditions générales de vente de la société A apparaissent sur ce point conformes à la réglementation.

L'émission de factures à chaque auto-relevé et relevé non cyclique a permis de vous facturer au plus près de vos consommations.

En outre, j'ai noté, bien qu'il s'agisse de dates estimatives, que des factures intermédiaires n'ont pas été émises comme annoncé :

- la facture du 15 décembre 2016 mentionnait « Prochaine facture : 1<sup>ère</sup> quinzaine mars 2017 » mais la facture suivante a été émise le 30 juin 2017 (changement de tarif) ;
- la facture du 18 août 2020 mentionnait « prochaine facture prévue : 07/09/2020 » mais la facture suivante a été émise le 10 décembre 2020 (relevé).

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 précise que « la facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel adressée au consommateur fait apparaître, de manière lisible [...] la date estimative de la prochaine facture [...] la période durant laquelle le client peut transmettre des index pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante et les modalités de cette transmission ».

Je note que les factures de la société A ne mentionnent pas la période et les modalités pour transmettre un auto-relevé. Il conviendrait qu'elle modifie ses factures sur ce point. Les informations communiquées sur le site Internet ne la dispense pas de cette obligation réglementaire.

## LE SOLDE

La société A a indiqué que le solde était de 3 421,97 euros TTC au 14 décembre 2020 :

- facture du 12 juin 2020 de 1 891,67 euros TTC ;
- facture du 10 décembre 2020 de 833,99 euros TTC ;
- restant dû de l'échéancier mis en place en novembre 2018 : 696,31 euros TTC.

Je ne dispose pas de la liste des règlements enregistrés par la société A, ce qui ne me permet pas de vous confirmer votre solde, qui se calcule comme suit : montants facturés – montants réglés + montants remboursés.

Aussi, il conviendrait que la société A vous transmette une situation de compte indiquant aussi clairement que distinctement les montants facturés, réglés et remboursés.

Si vous constatez qu'un règlement n'aurait pas été enregistré par la société A, je vous invite à lui transmettre un justificatif bancaire afin qu'il le prenne en compte.

## LES DESAGREMENTS

L'émission de factures en dehors du rythme de facturation prévu et le fait que des factures intermédiaires n'aient pas été émises comme annoncé a complexifié le suivi de vos consommations et de votre budget.

Les réponses apportées par la société A (en annexe) à vos différentes réclamations (contrat professionnel ou résidentiel, taxes CFE PRO, passage de 15 kVA à 18 kVA DT, monophasé ou triphasé, contrôle des équipements, option Tempo) n'appellent pas de remarques de ma part. Sans mettre en doute votre bonne foi, je ne peux pas vérifier si l'augmentation de puissance résulte d'un mauvais conseil de la société A et je vous confirme que la puissance souscrite n'affecte pas le niveau des consommations. Je n'ai toutefois pas pu vérifier si toutes ces informations vous avaient été transmises avant de saisir mes services.

Enfin, il est ressorti de vos échanges avec mes services que vous souhaitez obtenir un devis de modification de votre branchement de triphasé à monophasé. La société A devrait faire une étude en ce sens. Comme expliqué par mes services, les frais de modification de branchement sont à la charge du demandeur. Il faudra donc vérifier le délai d'amortissement de ces travaux par rapport aux économies réalisées sur le prix de l'abonnement. En outre, le passage de triphasé à monophasé nécessitera de modifier votre installation électrique intérieure, qui commence aux bornes avales du disjoncteur de branchement et est sous votre responsabilité.

Je vous conseille en ce sens de solliciter un électricien pour évaluer le coût des travaux sur votre installation électrique intérieure, ainsi que la puissance suffisante pour faire fonctionner vos équipements et d'envisager avec vous les avantages que représenterait la pose d'un délesteur.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande à la société A :**

- **de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC pour les désagréments subis ;**
- **de vous transmettre une situation de compte indiquant aussi clairement que distinctement les montants facturés, réglés et remboursés ;**
- **de vous accorder une facilité de paiement pour le solde compatible avec vos ressources ;**
- **d'établir un devis de modification de votre branchement de triphasé à monophasé.**

**Sur un plan plus général, je recommande à la société A de faire apparaître de manière lisible sur ses factures la période durant laquelle le client peut transmettre des index de consommation auto-relevés pour une prise en compte dans la facture suivante et les modalités de cette transmission, conformément à l'article 4 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.**

Je demande à la société 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 me le faire savoir 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.

Si vous demeurez insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si la société 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 évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

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



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : La société A