

Monsieur F. F.

Paris, le 8 mars 2022

N°de dossier : **D2021-16479**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

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 trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez le montant élevé de la facture de régularisation du 18 mai 2020 d'un montant de 1 208,35 euros TTC après déduction des mensualités payées (1 218,15 euros). Cette facture a mis à votre charge 4 997 kWh en heures creuses (HC) et 12 159 kWh en heures pleines (HP) du 20 février 2019 au 18 avril 2020. Vous indiquez que le fournisseur A n'a pas correctement fixé les mensualités lors de la souscription. Vous estimez que les rectifications et propositions du fournisseur A sont insuffisantes au regard des désagréments que vous subissez. Vous sollicitez l'annulation du solde restant dû.

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

Le montant facturé s'explique par des mensualités qui ont été sous estimées à la souscription, ainsi que par la durée de la période de facturation (14 mois de consommations), qui est anormale car elle aurait dû porter sur 12 mois, qui est la durée habituelle d'une facturation annualisée.

J'ai également relevé différentes irrégularités sur la facturation du fournisseur A :

- La facturation n'est pas conforme aux articles 6 et 9 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, en ce qu'elle n'indique pas la nature des index pris en compte (estimés, relevés ou auto-relevés) et qu'elle ne détaille pas le montant par kWh de la taxe sur la Consommation Finale d'Electricité (TCFE) ainsi que le prévoit l'article 9;
- La facture du 20 mars 2021 met à votre charge un surplus de consommations non enregistré par le compteur, ce qui doit être rectifié.

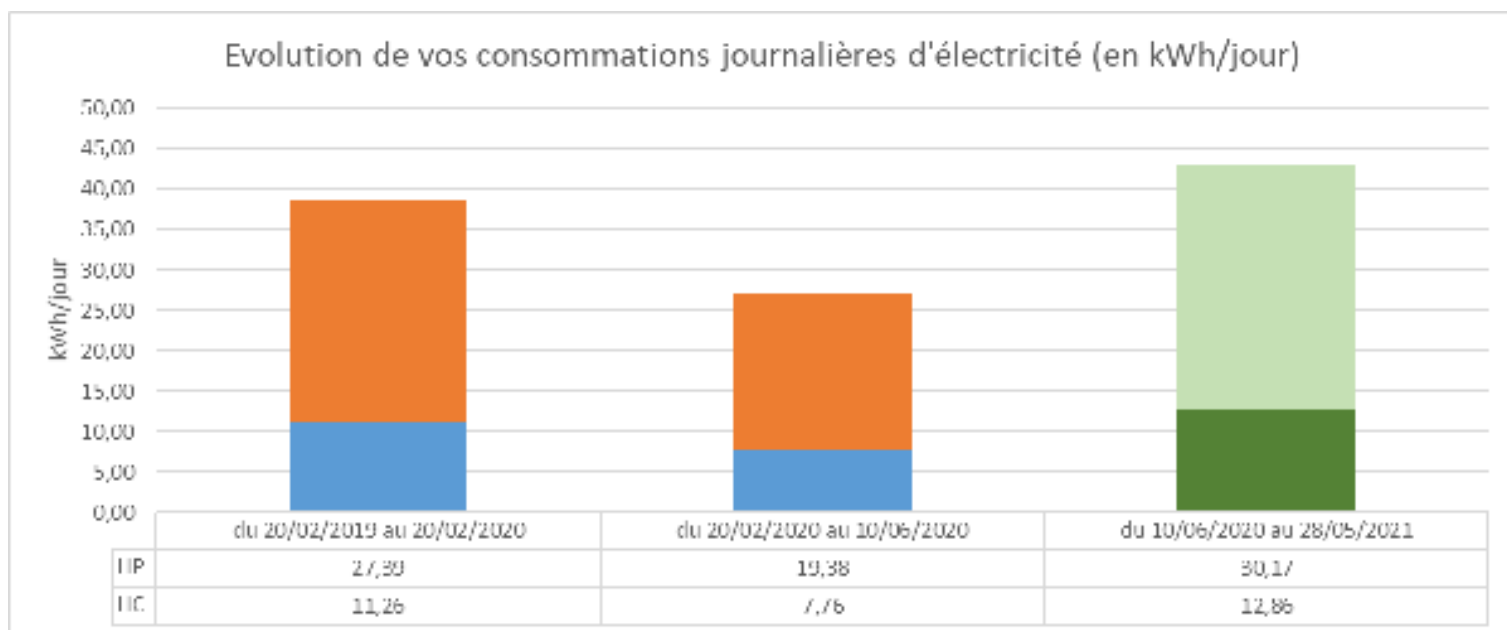
Je recommande donc au fournisseur A de mettre sa facturation en conformité avec les dispositions des articles 6 et 9 de l'arrêté du 18 avril 2012 sur les factures de gaz naturel et d'électricité, en y précisant la nature des index facturés (estimés, relevés ou auto-relevés) et en détaillant le montant que représente, par kWh, la taxe sur la consommation Finale d'Electricité (TCFE)

Je signale cette affaire à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, car le fournisseur A n'a pas respecté dans sa facturation les dispositions de l'arrêté du 18 avril 2012.

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

LE NIVEAU DE VOS CONSOMMATIONS

A partir des données transmises par Y (en Annexe 2), j'ai pu établir l'histogramme ci-dessous (les consommations enregistrées par le nouveau compteur Linky sont représentées en vert) :



Vous avez indiqué à mes services occuper un logement de 119 m² dont vous jugez l'isolation en dessous de la moyenne. La production d'eau chaude et de chauffage est assurée par l'électricité. Vous disposez d'un réfrigérateur, d'un congélateur, d'un lave-linge, d'une télévision, d'un four électrique et de quatre plaques de cuisson.

Sur la base du module d'évaluation des consommations que je propose aux consommateurs sur le site www.energie-info.fr, la consommation annuelle d'un logement similaire doit se situer entre 8 060 et 15 800 kWh, soit entre et 22,08 kWh et 43,29 kWh par jour.

La consommation enregistrée par les compteurs successifs se situe dans cette fourchette d'estimation. Elle est stable et cohérente avec vos usages. En outre, elle varie selon les saisons, ce qui est caractéristique d'un mode de chauffage électrique.

Cependant, si vous êtes en désaccord avec mon analyse, vous gardez la possibilité de demander au distributeur Y une vérification métrologique de votre compteur, dont le coût (344,68 euros TTC) sera à votre charge si aucun dysfonctionnement n'est constaté. Un contrôle visuel (moins poussé) peut également être demandé en première intention selon les mêmes modalités (38,18 euros TTC).

LA FACTURATION DE VOS CONSOMMATIONS

- **Les mensualités fixées**

Votre contrat a été activé chez le fournisseur A le 4 juillet 2018. Il a été résilié le 28 mai 2021.

Lors de la souscription de votre contrat, un échancier prévoyant une mensualité de 39,01 euros et 11 mensualités de 43,19 euros sur la période du 4 juillet 2018 au 30 juin 2019 a été mis en place. Vous indiquez dans votre réclamation du 28 mai 2021 que lors de l'entretien de souscription, vous aviez mentionné que votre logement de 119 m² était entièrement équipé d'appareils électriques (chauffage, eau chaude, cuisson). Au regard de vos usages, ces mensualités étaient trop faibles. Le fournisseur A a reconnu dans ses observations que les mensualités fixées étaient anormalement basses au regard de vos usages.

Je souligne que la mauvaise évaluation des mensualités lors de la souscription de votre contrat vous a privé de l'intérêt de la mensualisation (lisser vos paiements) et vous a contraint à devoir faire face à une dépense importante et imprévue en mai 2020.

Le fournisseur A vous a accordé un dédommagement correspondant à une déduction de 400 kWh. Un dédommagement supplémentaire à celui proposé me semble donc justifié au regard du montant restant à votre charge sur la facture litigieuse (1208 euros TTC)

- **Les consommations mises à votre charge**

A partir des factures transmises par le fournisseur A, j'ai pu établir le tableau ci-dessous :

| Date de la facture | Montant en euros | Mensualités | Période | HC | | | HP | | |
|---------------------------------|------------------|-------------|--------------------------|----------------|--------------|-------|----------------|--------------|-------|
| | | | | index de début | index de fin | kWh | index de début | index de fin | kWh |
| 26/03/2020 (facture annulée) | 2231,16 | 902,81 | 04/07/2018 au 20/02/2020 | 762 | 6909 | 6147 | 1208 | 16903 | 15695 |
| 18/05/2020 | 1208,35 | -1218,15 | 20/02/2019 au 18/04/2020 | 2800 | 7797 | 4997 | 6907 | 19066 | 12159 |
| 20/03/2021 | 320,24 | 1650 | 18/04/2020 au 18/03/2021 | 7797 | 3517 | 4193 | 19066 | 8341 | 10041 |
| 03/06/2021 | | | 18/03/2021 au 29/05/2021 | 3517 | 4525 | 1008 | 8341 | 10621 | 2280 |
| TOTAL | | | | | | 10198 | | | 24480 |

J'observe qu'aucune facture n'a été émise en 2019. Le fournisseur A a édité une facture du 26 mars 2020 qui régularise vos consommations depuis juillet 2018.

Le fournisseur A a indiqué avoir annulé la facture du 26 mars 2020 car elle ne respectait pas les dispositions de l'article L.224-11 du code de la consommation. En effet, cette facture a mis à votre charge plus de 14 mois de consommations.

Cette facture a été annulée et remplacée par la facture du 18 mai 2020 qui ne met à votre charge que la consommation du 20 février 2019 au 18 avril 2020 (4 997 kWh en HC et 12 159 kWh en HP).

La consommation imputée entre le 4 juillet 2018 et le 20 février 2019 n'a pas été mise à votre charge ce qui rend votre facturation conforme à l'article L. 224-11 du code de la consommation.

Par ailleurs, je remarque d'autres irrégularités :

- Le fournisseur A a mis à votre charge 10 198 kWh en HC et 24 480 kWh en HP sur la période du 20 février 2019 au 29 mai 2021 alors qu'il ressort des données d'Y que vous avez consommé 9 495 kWh en HC et 22 768 kWh en HP sur cette période. Ainsi, 703 kWh en HC et 1 712 kWh en HP ont été facturés en trop.
- La facture du 20 mars 2021 est erronée. En effet, cette facture met à votre charge 4 193 kWh en HC et 10 041 kWh en HP sur la période du 18 avril 2020 au 18 mars 2021. Cette facture ne fait pas apparaître les index de dépose de l'ancien compteur à 7 770 kWh en HC et 19 054 kWh en HP et les index de pose du nouveau compteur à 0 kWh en HC. Cette prise en compte permettrait d'annuler 703 kWh en HC et 1712 kWh en HP afin que la facturation soit conforme aux données d'Y. Cette annulation devrait représenter environ 300 euros TTC.

Je recommande donc au fournisseur A de prendre en compte les index de dépose du 10 juin 2020 à 7 770 kWh en HC et 19 054 kWh en HP et les index de pose du nouveau compteur à 0 kWh en HC et en HP et de rectifier sa facturation.

Le fournisseur A a proposé de mettre en place un échancier de paiement en 24 échéances pour le solde restant dû. Je recommande donc au fournisseur A de se rapprocher de vous afin de mettre en place cette facilité de paiement.

Par ailleurs, il ressort de l'analyse des factures du fournisseur A que la nature de l'index pris en compte pour la facturation n'apparaît pas. Or, l'article 6 de l'arrêté facture du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel prévoit que le détail des consommations facturées mentionne pour chaque énergie la période sur laquelle porte la consommation, en précisant si la consommation facturée est estimée ou réelle ou transmise par le client. Je recommande donc à A d'indiquer sur les factures la nature des index pris en compte pour sa facturation.

L'article 9 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 dispose que « La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel détaille l'ensemble des taxes et contributions applicables,

dues par le consommateur en vertu de la législation en vigueur ». Or les factures du fournisseur A ne mentionnent pas le détail du montant dû au titre de la taxe sur la consommation finale d'électricité

Taxes sur la Consommation Finale d'Electricité (TCFE) du
04/07/2018 au 20/02/2020

70,55 €

(Extrait de la facture du 26 mars 2020) :

Toutefois, je ne soupçonne pas de surfacturation, puisque les montants répercutés au titre de la TCFE apparaissent cohérents avec la réglementation.

Pour autant, il s'agit d'une mention obligatoire, que le fournisseur se doit de respecter.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A :

- de vous accorder un dédommagement de 120 euros TTC (correspondant à environ 10% du solde de la facture litigieuse du 18 mai 2020), comprenant le dédommagement équivalent à une déduction de 400 kWh (55,28 euros TTC) déjà accordé avant la médiation, en raison des désagréments subis liés à la mauvaise estimation des mensualités lors de votre souscription et de la régularisation subie;
- de rectifier votre facturation afin de prendre en compte les index de dépose de l'ancien compteur et de pose du nouveau compteur en date du 10 juin 2020, ce qui devrait permettre l'annulation de 703 kWh en HC et 1 712 kWh en HP, soit une déduction d'environ 300 euros TTC ;
- de se rapprocher de vous pour mettre en place un échéancier de paiement compatible avec vos ressources, pouvant aller jusqu'à 24 échéances, ainsi qu'il l'a proposé ;

Je recommande au fournisseur A de se conformer à l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel et de modifier la présentation de ses factures en conséquence :

- en indiquant la nature des index pris en compte (estimés, relevés ou auto-relevés) ainsi qu'en dispose l'article 6 ;
- en indiquant le détail du prix par kWh des Taxes sur la Consommation Finale d'Electricité (TCFE) ainsi que le prévoit l'article 9.

Enfin, je vous recommande de vous acquitter du solde restant dû, conformément aux modalités qui seront convenues.

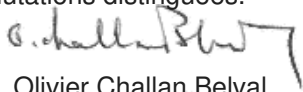
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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

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


Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A/Y/DGCCRF