

Paris, le 19 mai 2022

Dossier suivi par :
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : mediation@energie-mediateur.fr
N° de dossier : D2021-26562
(à rappeler dans toute correspondance)

V/Réfs :

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Monsieur C

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose Monsieur C au fournisseur A et au distributeur B concernant la facturation de ses consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Monsieur C conteste les consommations enregistrées par son ancien compteur n°XXX. Il indique qu'il n'était pas communicant et qu'un technicien intervenu en mars 2021 afin de remplacer ce compteur aurait indiqué que les index affichés étaient incohérents et que la consommation enregistrée était anormale.

Vous avez saisi le médiateur interne du groupe A qui a indiqué que le compteur n°XXX ne semblait pas présenter de dysfonctionnement et précise que l'absence de communication du compteur ne signifie pas qu'il n'enregistrait pas correctement les consommations. En outre, dans le cadre de cette première médiation, B a proposé de rectifier la répartition heures creuses / heures pleines des consommations enregistrées entre le 30 juillet 2019 et le 31 mars 2021 (refacturation de 43,66% des consommations en heures creuses au lieu des 37,59% enregistrés par le compteur) dans un esprit de médiation. Cette correction a été mise en œuvre en octobre 2021 et a donné lieu à la refacturation de 1 283 kWh en heures creuses (HC) et leur annulation en heures pleines (HP). B a également accordé un dédommagement de 70 euros TTC à monsieur C au titre du traitement perfectible de son dossier.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur B, mes conclusions sont les suivantes :

Mes conclusions rejoignent celles du médiateur interne du groupe A.

En effet, les consommations enregistrées par le compteur n°XXX sont relativement stables et régulières, et elles fluctuent en fonction des saisons, conformément aux usages déclarés par monsieur C (augmentation de la consommation en hiver en raison de l'utilisation du chauffage et en été en raison du chauffage de la piscine). De plus, les compteurs n°XXX et XXX ont enregistré des consommations sensiblement équivalentes. Ces éléments tendent à écarter l'hypothèse d'un dysfonctionnement de compteur.

Page 1 sur 12

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.

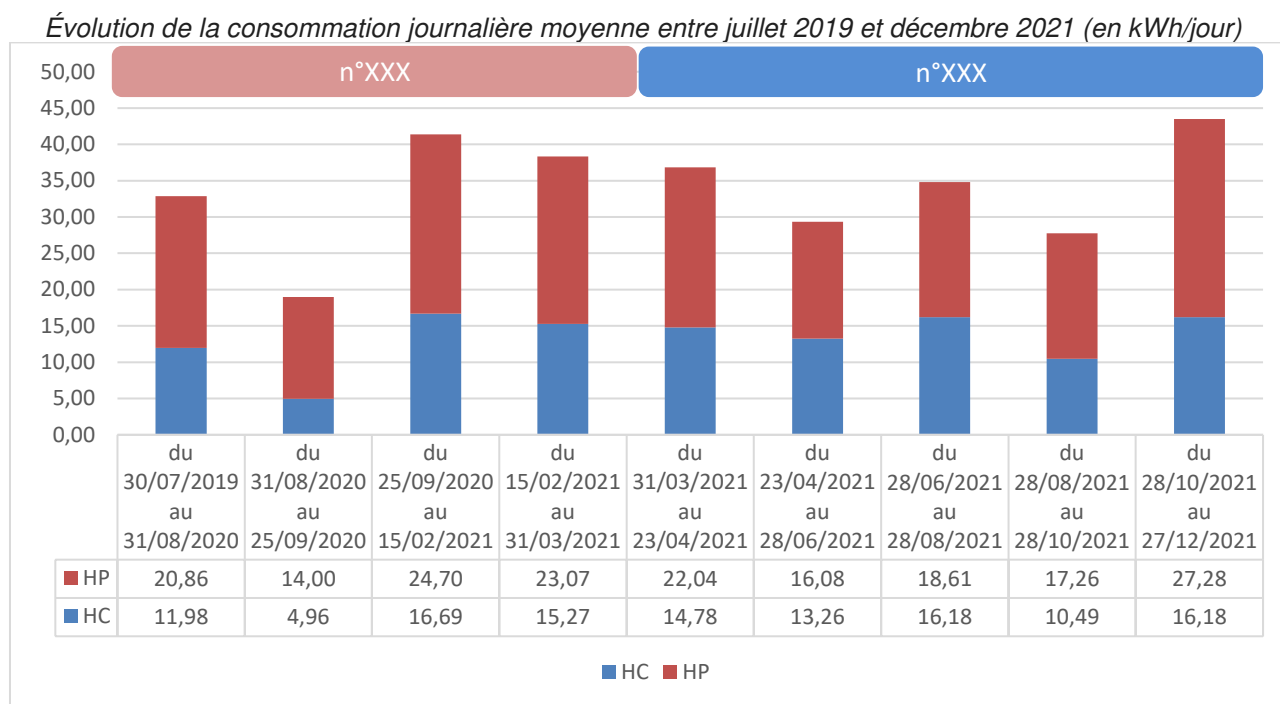
En outre, le compteur n°XXX ne communiquait pas les index de monsieur C car il n'était pas compatible avec le concentrateur du secteur dans lequel il était situé. Néanmoins, je vous confirme qu'un défaut de communication n'a aucun impact sur l'enregistrement des consommations.

Enfin, je prends acte de la solution d'échelonnement du solde restant dû en cinq fois proposée par le fournisseur A. Cependant, au regard du montant de la dette et des difficultés financières dont monsieur C fait part à nos services, j'estime qu'un plan de paiement plus adapté (en dix ou douze fois) devrait lui être proposé.

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

LES CONSOMMATIONS ENREGISTRÉES PAR LES COMPTEURS

À l'appui des données transmises par le distributeur B, j'ai réalisé le graphique suivant.



Monsieur C indique vivre dans une maison de 145 m² dont le chauffage ainsi que la production d'eau chaude sont assurés par l'électricité (pompe à chaleur). Il précise que cette maison est équipée d'une piscine chauffée (en été). Monsieur C indique également disposer d'un réfrigérateur, un congélateur, une lave-linge, un sèche-linge, un lave-vaisselle, un four électrique et des plaques de cuisson électriques.

Au regard du graphique ci-dessus, je constate que les compteurs n°XXX et XXX ont enregistré des consommations relativement stables et régulières : les consommations enregistrées sont plus importantes en hiver en raison de l'utilisation du chauffage, et en été en raison du chauffage de la piscine.

Je constate également que ces deux compteurs ont enregistré des consommations équivalentes :

- Sur un an : 32,84 kWh/jour entre juillet 2019 et août 2020 sur le compteur n°XXX et 33,97 kWh/jour entre mars et décembre 2021 sur le nouveau compteur ;
- En hiver : 41,39 kWh/jour entre septembre 2020 et mars 2021 sur le compteur n°XXX et 43,47 kWh/jour entre octobre et décembre 2021 sur le compteur n°XXX ;

Par ailleurs, les consommations enregistrées par ces compteurs sont cohérentes avec les usages que monsieur C a déclaré. En effet, selon le module d'estimation des consommations que j'ai mis en place sur le site www.energie-info.fr, la consommation moyenne enregistrée dans des logements disposant de caractéristiques similaires à celui de monsieur C se situe entre 13 900 et 20 300 kWh/an, soit entre 38 et 55 kWh/jour.

Ainsi, la consommation annuelle enregistrée par les compteurs (32,84 kWh/jour entre juillet 2019 et juillet 2020 et 33,97 kWh/jour entre mars et décembre 2021) se situent en dessous de cette fourchette de consommation, ce qui me permet de les considérer comme normales.

L'ensemble de ces éléments tend à écarter l'hypothèse d'un dysfonctionnement de compteur.

En outre, le compteur n°XXX ne communiquait pas vos index depuis sa pose en juillet 2019 jusqu'à sa dépose en mars 2021. En effet, le distributeur B a indiqué que « *le compteur matricule n° XXX n'est pas compatible avec la génération du concentrateur* », ce qui explique l'absence de communication de ce compteur : les index enregistrés par le compteur ne remontaient pas à B.

Néanmoins, je vous confirme que l'absence de communication d'un compteur n'a pas d'impact sur les consommations qu'il enregistre et cela tend à être confirmé par l'ensemble des éléments mentionnés ci-avant.

Ainsi, je ne suis pas en mesure de remettre en cause les consommations enregistrées par le compteur n°816 qui ne semble présenter aucun dysfonctionnement.

Enfin, je prends acte de la correction effectuée par B (refacturation de 1 283 kWh au tarif heures creuses). Je constate toutefois que le nouveau compteur a enregistré une répartition des consommations similaire à celle enregistrée par le compteur n°XXX (41% en heures creuses et 59% en heures pleines sur ce compteur et 38% en heures creuses et 62% en heures pleines sur l'ancien compteur entre juillet 2019 et mars 2021).

Aussi, la correction effectuée par B est à votre avantage.

LA FACTURATION ÉMISE PAR LE FOURNISSEUR A

Après analyse, je constate que la facturation émise par le fournisseur A ne présente pas d'anomalie et elle est conforme aux données transmises par le distributeur B. Je ne suis donc pas en mesure de la remettre en cause.

Néanmoins, je prends acte que le fournisseur A a proposé de mettre en place un plan de paiement en cinq fois afin de régler le solde restant dû. Dans un courrier transmis à mes services, monsieur C a indiqué que cette proposition ne lui convenait pas car sa dette est élevée (746,33 euros TTC) et que de telles échéances le mettrait dans une situation financière difficile.

Aussi, j'estime qu'un plan de paiement en dix ou douze fois devrait être accordé à monsieur C.

LA DÉTERMINATION DES MENSUALITÉS

Votre assuré a remis en cause le niveau des consommations enregistrées lorsqu'il a reçu la première facture annuelle du 1^{er} septembre 2020 de 820,43 euros TTC, après déduction des mensualités de 1 500 euros.

Le montant de cette régularisation est important et aurait pu être évité. En effet, le fournisseur A avait reçu des index intermédiaires le 28 février 2020, faisant état d'une consommation de 2 138 kWh en HC et 4 394 kWh en HP depuis la mise en service du 31 juillet 2019. Ajouté à l'abonnement et à la CTA, cette consommation représentait déjà 1 250 euros TTC. Six mois restant à courir, le fournisseur A aurait donc dû proposer à votre assuré de réévaluer ses mensualités. En s'abstenant, le fournisseur A l'a privé de l'intérêt de la mensualisation (lisser leurs paiements) et devrait donc leur accorder un dédommagement.

Concernant la facture annuelle suivante du 28 août 2021 (746,33 euros TTC à payer après déduction des mensualités de 1 650 euros), le fournisseur A avait proposé à vos assurés un plan de mensualisation à hauteur de 206,65 euros, permettant de couvrir une dépense annuelle de 2 273,15 euros TTC (soit un montant proche de celui de la régularisation finale de 2 396,33 euros TTC). Vos assurés ont refusé ce montant, préférant reconduire des mensualités à 150 euros, qui se sont avérées insuffisantes. Compte tenu de ce refus initial, je ne pourrai reprocher au fournisseur A de ne pas avoir insisté davantage.

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

- **d'accorder à monsieur C un dédommagement de 80 euros TTC pour le défaut de suivi de ses mensualités en 2019/2020 ;**
- **de mettre en place un plan adapté à ses capacités de remboursement.**

Monsieur C est 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 la solution proposée est acceptée.

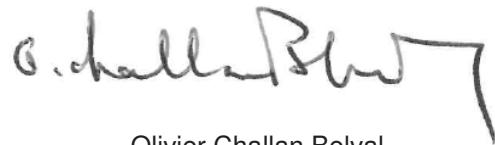
Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si monsieur C demeure insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, monsieur C garde 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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'O. Challan Belval', with a stylized flourish at the end.

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie