

Monsieur É R.

N° de dossier : **D2022-24245**
(à rappeler dans toute correspondance)

Paris, le 12 mai 2023

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. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

L'organisme que vous représentez, est titulaire de deux contrats de fourniture d'électricité avec le fournisseur A depuis août et septembre 2021, pour ses deux Points De Livraison (PDL).

Ces deux PDL sont équipés d'un compteur communicant Linky, et la facturation est émise à un rythme mensuel.

Le 7 juillet 2022, le S. a signé de nouveaux contrats de fourniture avec le fournisseur A, prévoyant de nouvelles conditions tarifaires applicables à compter du 16 août 2022 pour les deux PDL.

Votre contestation porte sur la facture du 1^{er} septembre 2022 de 672,50 euros TTC éditée pour le PDL XXX portant sur la consommation du 1^{er} au 31 août 2022 des index 25 812 à 25 845 kWh, soit 33 kWh.

Vous contestez la répartition de la consommation sur cette facture, en faisant valoir que les nouveaux tarifs du 16 août 2022 auraient dû être appliqués à partir d'un index réel, et non pas d'un index estimé. Vous soulignez également que cette facture, qui impute seulement 33 kWh, est plus élevée que la facture du 1^{er} septembre 2022 éditée pour l'autre PDL, qui est de 508,45 euros TTC pour une consommation de 415 kWh sur la même période.

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

La facturation éditée par le fournisseur A, alors même qu'elle mentionne l'index télé relevé le 19 de chaque mois, est basée sur des index estimés au premier et au dernier jour de chaque mois.

Or, il est anormal que le fournisseur A émette des factures mensuelles basées sur des index estimés, nécessairement moins précis, alors que le S. est équipé d'un compteur Linky, qui transmet des index télé-relevés chaque mois. En effet, lorsque le site de consommation est équipé d'un compteur communicant, le fournisseur est en mesure d'établir sa facturation en prenant en compte l'index télé-relevé en début et en fin de période. Il peut, en effet, soit solliciter auprès d'Y la transmission des index à la date de son choix, soit adapter son rythme de facturation en fonction des dates de relevés.

En outre, vous contestez l'absence de régularisation de votre consommation au moment du changement de tarif, alors que le fournisseur A avait la possibilité de solliciter un télé-relevé à cette date. La facturation du fournisseur A n'a cependant pas été défavorable au S.. En effet, le fournisseur a surestimé la consommation au début de la période estivale, ce qui l'a conduit par la suite, lorsqu'il

Page 1 sur 7

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.

a adapté ses estimations au relevé qui a suivi la facture à annuler de la consommation à la fin de la période estivale, à un tarif du kWh nettement plus élevé et donc plus avantageux.

Le montant important de la facture contestée du 1^{er} septembre 2022 s'explique en réalité par le prix élevé du kWh en vigueur à compter du 16 août 2022, qui est presque 10 fois supérieur à celui appliqué l'année précédente.

le fournisseur A a édité une facture de -6 355,50 euros TTC le 20 février 2023, qui correspond d'après le fournisseur à une compensation pour les tarifs élevés appliqués en 2022, ce qui me paraît équitable.

Je recommande néanmoins au fournisseur de vous adresser le détail du calcul de cet avoir afin que vous puissiez vous assurer qu'il ne s'agit pas de l'application par le fournisseur A d'une aide accordée par l'Etat.

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

- d'accorder au S. un dédommagement de 60 euros TTC pour avoir émis des factures mensuelles basées sur des index estimés, alors qu'y lui transmettait des index télé-relevés ;
- de communiquer au S. le détail du calcul de la facture du 20 février 2022 de -6 355,50 euros TTC.

D'une manière générale, je recommande au fournisseur A lorsque le site de consommation est équipé d'un compteur communicant, d'établir sa facturation sur la base d'index de début et de fin de période télé-relevés.

Je lui recommande également en cas de changement de prix en fin de période contractuelle de solliciter un index télé-relevé auprès du distributeur Y.


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 Béalval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A
Y

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