

Monsieur Maciek SADOWSKI
1 bis rue des Regans
31000 TOULOUSE

Paris, le 9 octobre 2018

Dossier suivi par : Marguerite GAMEIRO
N° de saisine : D2018-10435
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur EDF et au distributeur ENEDIS. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez le niveau de vos consommations ainsi que la facturation effectuée par EDF depuis quinze ans et notamment l'application de la TVA sur les taxes et contributions. Vous souhaitez obtenir un remboursement de plusieurs factures pour un total de 563,32 euros TTC au 12 septembre 2018.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur EDF et du distributeur ENEDIS (jointes en annexe).

J'en conclus que le niveau de vos consommations est cohérent avec vos usages. Il reste stable depuis votre souscription en 2006. Aucun élément ne me permet de le remettre en cause.

La facturation d'EDF est conforme au flux transmis par ENEDIS. Je constate que les estimations ont été déduites de vos factures, ce qui n'a donc pas entraîné de double facturation.

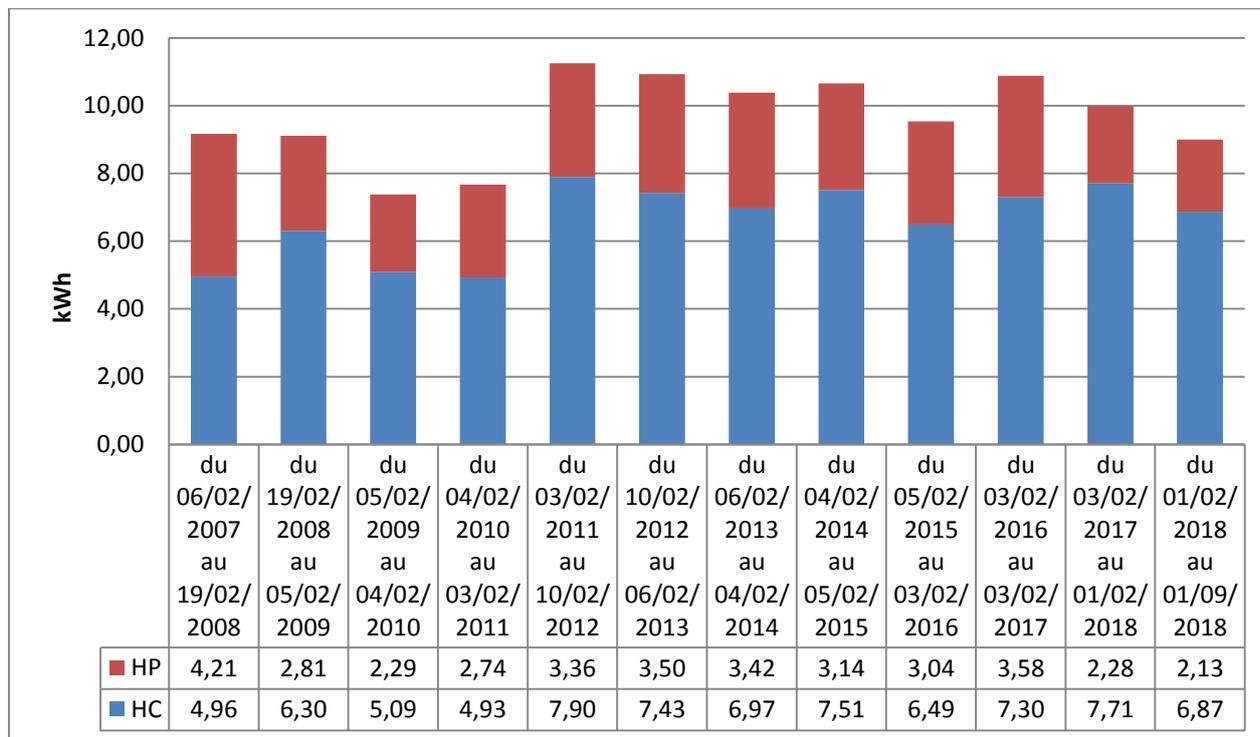
EDF a proposé d'annuler vos pénalités de retard soit un total de 15 euros TTC et de mettre en place un échéancier de cinq mensualités pour le règlement de votre solde de 212,45 euros TTC.

Enfin, les taxes et contributions sont soumises à la TVA conformément aux dispositions du Code Général des Impôts. Tous les fournisseurs d'électricité ont donc l'obligation d'appliquer la TVA sur les taxes et contributions. Je ne peux intervenir sur ce point.

VOS CONSOMMATIONS

Sur la base des éléments qui m'ont été transmis par ENEDIS, j'ai pu établir le graphique suivant :

Figure 1 : Evolution des consommations depuis septembre 2015 (kWh par jour)



Vous êtes titulaire d'un contrat d'électricité pour une puissance de 6 kVA avec une option Heures Creuses (HC) et Heures Pleines (HP). Vous avez indiqué que votre logement était un appartement de 25 m² dont le chauffage et la production d'eau chaude sont assurés par l'électricité. Votre logement est équipé d'un réfrigérateur et d'une plaque de cuisson électrique. Vous avez indiqué que votre niveau d'isolation se situe dans la moyenne.

D'après le module d'estimation que je propose aux consommateurs sur le site www.energie-info.fr, votre consommation annuelle est évaluée entre 5 410 et 7 590 kWh (entre 14,82 et 20,79 kWh par jour).

À la lecture de l'historique des consommations fourni par ENEDIS, je constate que le niveau de vos consommations se situe en dessous de cette moyenne (entre 7,37 et 11,25 kWh par jour depuis 2007).

De plus, il varie de façon cohérente en fonction des saisons, en augmentant en automne/hiver et en diminuant en printemps/été.

Le niveau des consommations enregistré depuis 2007 semble donc conforme à vos usages et à vos consommations habituelles.

N'ayant observé aucune anomalie, je ne dispose d'aucun élément me permettant de les remettre en cause.

VOTRE FACTURATION

Vous avez opté pour une facturation bimestrielle. Vous êtes facturé sur la base de votre consommation réelle depuis la pose du compteur Linky le 2 décembre 2017.

Vous contestez certains éléments de facturation à savoir :

- **Les consommations facturées :**

Tab. 1 : factures émises par EDF de juin 2017 à août 2018

Date de la facture	Montant (en euros TTC)	Nature des consommations facturées	kWh en HC	kWh en HP
04/06/2017	95,46	estimations	373	180
19/07/2017	0,87	relevés	1297	431
		déduction des estimations	1144	552
03/10/2017	64,99	estimées	262	126
03/12/2017	42,32	estimées	216	90
02/02/2018	167,87	relevés du 4/08 au 1/12/2017	938	245
		déduction des estimations	478	216
		relevés du 2/12/2017 au 3/02/2018	563	151
03/04/2018	131,18	relevés	634	202
04/06/2018	145,23	relevés	393	105
03/08/2018	77,34	relevés	282	87

Vous avez opté pour la facturation bimestrielle de vos consommations. Jusqu'à la pose du compteur Linky, deux factures étaient basées sur des estimations, régularisées par une troisième basée sur les relevés de votre compteur. Cette troisième facture (par exemple celles des 19 juillet 2017 ou 6 février 2018) déduit bien systématiquement les estimations précédemment effectuées. Aussi, je constate que vous n'avez pas fait l'objet d'une double facturation de consommation.

Compte-tenu de la pose du compteur Linky en décembre 2017, toutes vos factures seront dorénavant basées uniquement sur vos consommations réelles et non plus sur des estimations.

- **Les taxes et contributions :**

Les factures d'électricité sont composées d'une partie fixe qui correspond à l'abonnement et d'une partie variable qui est fonction de la quantité d'énergie consommée. A ces montants hors taxes viennent s'ajouter les taxes et les contributions, fixées par les pouvoirs publics, qui représentent un tiers du montant des factures d'électricité. Elles sont appliquées de la même façon par l'ensemble des fournisseurs d'électricité.

Sur vos factures d'électricité, elles sont au nombre de quatre :

- la contribution tarifaire d'acheminement (CTA),
- la contribution au service public de l'électricité (CSPE),
- les taxes sur la consommation finale d'électricité (TCFE),
- la taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

1. La Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)

Elle participe au financement des retraites des agents des activités régulées. Cette contribution est fixée par arrêté ministériel. Le décret n°2005-123 du 14 février 2005 modifié définit l'assiette de calcul de la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) pour l'électricité et le gaz naturel.

Le montant de la CTA est égal à 27,04% d'une "assiette" correspondant aux parties fixes du tarif d'acheminement également appelé TURPE (Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité), appliqué par les gestionnaires des réseaux de distribution aux fournisseurs pour leur facturer l'acheminement de l'électricité. Il est composé d'une part fixe et d'une part variable, en fonction du nombre de kWh consommés.

Son calcul est propre à chaque client, en fonction du tarif et de la puissance souscrite.

2. La Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE)

Elle est prévue par l'article 266 quinquies C du Code des douanes. Elle est perçue pour le compte des Douanes et contribue au financement des charges de service public de l'énergie. Elle permet également d'alimenter un compte d'affectation spéciale intitulé "Transition énergétique" qui sert notamment à financer les politiques de soutien aux énergies renouvelables.

La CSPE est prélevée sur l'ensemble des consommateurs d'électricité et proportionnelle au nombre de kilowattheures consommés. Le consommateur a donc la possibilité de limiter le poids de cette contribution sur sa facture en réduisant sa consommation d'énergie.

Depuis le 1er janvier 2016, le taux de la CSPE est fixé à 22,5 € / MWh (soit 0,0225 € / kWh). Il n'a pas évolué au 1er janvier 2017, ni au 1er janvier 2018.

3. Les Taxes sur la Consommation Finale d'Electricité (TCFE)

Elles sont définies par chaque commune et chaque département. Elles dépendent de la puissance souscrite et d'un coefficient multiplicateur fixé et voté par les Conseils municipaux et départementaux. Le montant de ces taxes est fixé au profit des communes (ou selon le cas, des établissements publics de coopération intercommunale) et des départements. Depuis 2015, le montant des TCFE est plafonné à 0,0096 €/kWh pour les sites dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA.

4. La Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA)

Conformément aux dispositions du Code Général des impôts, la fourniture en énergie est soumise à la TVA, tout comme les taxes susmentionnées.

Deux taux s'appliquent en France métropolitaine :

- Une TVA réduite à 5,5% s'applique sur le montant de l'abonnement ainsi que sur la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) pour les sites dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA. Pour les sites dont la puissance est plus élevée, une TVA à 20% s'applique.
- Une TVA à 20% s'applique sur le montant des consommations ainsi que sur la Contribution au Service Public d'Electricité (CSPE) et sur les Taxes sur la Consommation Finale d'Electricité (TCFE).

• Le solde à devoir

EDF a indiqué que vous restiez à leur devoir la somme de 212,45 euros au 13 août 2018. Le chèque énergie de 190 euros TTC a été déduit le 9 août 2018 de votre solde à devoir qui s'élevait alors à 402,45 euros TTC.

Au cours de l'instruction du litige, EDF a proposé d'annuler l'intégralité de vos pénalités de retard qui s'élèvent à 15 euros TTC (deux pénalités de 7,5 euros TTC), sous réserve d'une solution amiable à ce litige. Bien que votre refus implique l'absence de solution amiable, j'estime que cette proposition est équitable et devrait être maintenue.

Il a également proposé de mettre en place un échancier de cinq mensualités pour le règlement du solde.

LA REGULARISATION TARIFAIRE DU 1er AOUT 2014 AU 31 JUILLET 2015

Vous souhaitez obtenir des explications sur les régularisations tarifaires effectuées par EDF sur vos factures du 4 juin 2017 et 3 octobre 2017.

Cette décision n'est pas le fait d'EDF mais de deux décisions du Conseil d'Etat qui a annulé des arrêtés fixant les tarifs réglementés de l'électricité du fournisseur EDF car ils n'étaient pas conformes à la formule d'évolution des prix en vigueur. De nouveaux arrêtés tarifaires ont donc été publiés le 1er octobre 2016.

Le fournisseur EDF était donc tenu d'appliquer ces nouveaux tarifs en rectifiant rétroactivement les factures précédemment émises sur les périodes comprises entre les 1er août et 31 octobre 2014 et entre les 1er novembre 2014 et 31 juillet 2015. Ainsi, les clients dont la facturation a été établie sur la base des tarifs réglementés sur les périodes précitées, sont concernés par la régularisation rétroactive de leur facturation. Afin d'en lisser l'impact, EDF a décidé de l'appliquer en plusieurs fois, pour les clients recevant des factures bimestrielles. Ceci explique qu'elles figurent sur deux de vos factures : il ne s'agit pas d'une double facturation, mais bien de la rectification des consommations et abonnements facturés au cours de la période rectifiée, répartie en plusieurs fois.

Je ne peux donc remettre en cause cet élément.

Au cours de votre échange avec ma collaboratrice sur l'espace médiation, vous contestiez toujours la facturation d'EDF. Vous suspectez toujours des manœuvres frauduleuses de la part d'EDF et souhaitez être remboursé et indemnisé.

Compte-tenu de ce qui précède, je recommande à EDF :

- d'annuler l'intégralité de vos pénalités de retard s'élevant à 15 euros TTC (deux pénalités de 7,5 euros TTC).
- de mettre en place un échancier de paiement de cinq mensualités si tel est le souhait de M. SADOWSKI

Je vous recommande de bien vouloir accepter mes explications.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

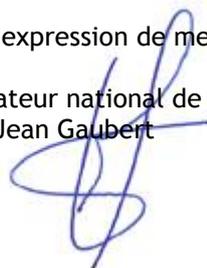
Le fournisseur EDF m'informerait dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur EDF refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (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.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : EDF / ENEDIS

Annexe 1 : Observations du fournisseur EDF

Annexe 2 : Observations du distributeur ENEDIS

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



DEMANDE D'OBSERVATIONS

N° DE LA SAISINE	D2018-10435
DATE DE LA SAISINE	13/08/2018
NOM/PRÉNOM DU CONSOMMATEUR	SADOWSKI MACIEK

DEMANDE D'OBSERVATION

FOURNISSEUR	EDF
DATE DE LA DEMANDE D'OBSERVATION	13/08/2018

RÉPONSE À LA DEMANDE D'OBSERVATION

DATE DE LA RÉPONSE	24/08/2018
<p>Par sa saisine du 13/08/2018, Monsieur SADOWSKI conteste les fondements de la facturation à EDF</p> <p>Monsieur SADOWSKI était titulaire d'un contrat de fourniture électricité au tarif Heures creuses 6 kVA depuis le 28/07/2006 pour le PDL n° 23133863893563 et le compteur n° 070 jusqu'au 02/12/2017 puis le n° 565 (campagne Linky).</p> <p>EDF confirme que les conditions générales de vente (CGV) ont été rigoureusement respectées. 44 lettres de relance ont été adressées à Monsieur SADOWSKI entre le 16/05/2014 et le 20/07/2018. Sur cette même période, 9 demandes de coupure pour impayés ont été adressées à Enedis. Une seule réduction de puissance à 1000 W a été réalisée le 18/05/2017 pour 384,09 € impayés. Le rétablissement de la puissance a eu lieu le 19/05/2017 suite au délai de paiement accordé en 10 échéances. Les 8 autres demandes de coupures ont été annulées suite aux multiples appels de notre client pour l'éviter.</p> <p>Le bilan des relevés et estimations montre que sur les factures de régularisation reçues par notre client, les estimations sont déduites et ne sont donc pas facturées 2 fois.</p> <p>Il appartient à notre client de contacter notre Service Clients avec les relevés réels lors de la réception facture estimées afin de régulariser la situation sans attendre le relevé réel d'Enedis tous les 6 mois.</p> <p>Le Service Clients d'EDF a orienté à plusieurs reprises notre client vers les services sociaux qui ont refusé de lui accorder une aide.</p> <p>A ce jour, Monsieur SADOWSKI reste à devoir 212,45 € (2 dernières factures).</p> <p>Concernant les taxes et tva appliquées sur nos factures, elles sont conformes à l'article 7-7 des CGV qui indique que le montant des taxes est imputé sur les factures de plein droit.</p> <p>« Les prix afférents au présent contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevance ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par EDF dans le cadre de la production et/ou de la fourniture d'électricité, ainsi que de l'accès au réseau public de transport et de distribution et son utilisation en application de la législation et/ou de la réglementation. Toutes modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature sont immédiatement applicables de plein droit au contrat en cours d'exécution.»</p> <p>Vous trouverez en annexe les explications détaillées de ces dernières.</p>	

Suivant l'Article 267 du Code Général des Impôts

Sont à comprendre dans la base d'imposition:

1°) Les impôts, taxes, droits et prélèvements de toute nature à l'exception de la taxe sur la valeur ajoutée elle-même. »

Cet article précise que la vente d'énergie (électricité et gaz), ainsi que les prestations de services et les taxes facturées en supplément du prix de l'énergie rentrent dans l'assiette de la TVA facturée au client.

PROPOSITIONS DE SOLUTION

EDF propose à notre client de souscrire à la mensualisation à hauteur de 54€/mois sur 11 mois et une seule facture réelle par an. Ainsi, les estimations seront éliminées et la lisibilité de sa facturation sera en concordance avec les attendus de Monsieur SADOWSKI.

Dans la cadre d'un accord amiable, EDF propose une facilité de paiement en 5 échéances sur les 212,45 €.

**RÉFÉRENCE INTERNE DE
L'OPÉRATEUR**

Réf SIMM : 5017672590
PDL : 23133863893563
Nom : CARMONA
Prénom : Dominique
Ligne directe : 04.26.70.00.03

SIGNATAIRE / VALIDEUR

Chef du Service Consommateurs
Arnaud PERROMAT



P/O

Bilan de facturation de M. Maciek SADOWSKI
REF : 5017672590 - 1 B RUE DES REGANS 31000 TOULOUSE

Evènement	Date	Débit	Crédit	Solde
Solde	30/11/2017			528,00
Facture	03/12/2017	42,32		570,32
Encaissement	23/01/2018		53,35	516,97
Facture	02/02/2018	167,87		684,84
Encaissement	08/02/2018		53,35	631,49
Encaissement	20/03/2018		71,59	559,90
Facture	03/04/2018	131,18		691,08
Encaissement	18/05/2018		300,00	391,08
Encaissement	25/05/2018		75,90	315,18
Facture	04/06/2018	145,23		460,41
Facture	03/08/2018	77,04		537,45
Encaissement	03/08/2018		135,00	402,45
Encaissement chèque énergie	09/08/2018		190,00	212,45

Annexe 2 : Observations du distributeur ENEDIS

Bonjour,

En réponse à votre demande d'observations du 13 août 2018, vous trouverez ci-joint nos éléments relatifs à la saisine de Monsieur Mathieu SADOWSKI.

Les installations de Monsieur Mathieu SADOWSKI ont été mises en service le 28 juillet 2006.

Monsieur Mathieu SADOWSKI est titulaire d'un contrat 62 kVA (30 A), avec différenciation temporelle et dispose d'une installation en monophasé.

Le compteur de Monsieur Mathieu SADOWSKI est électronique et accessible. Les relevés cycliques sont prévus en février et août de chaque année.

Le litige exprimé par Monsieur Mathieu SADOWSKI porte sur la facturation de ses consommations de par son fournisseur EDF.

Après analyse, il ressort que le distributeur a correctement effectué les relevés cycliques et a transmis les index relevés au fournisseur pour la facturation. Les index régulièrement transmis par le fournisseur ont également été prise en compte.

La moyenne de consommations entre l'ancien compteur et le compteur Linky confirme le bon fonctionnement des compteurs par une moyenne de consommations.

Le 16 mai 2017, le fournisseur demande une intervention pour impayé.

Le 18 mai 2017, le distributeur réalise la réduction de puissance à 1000 watts.

Le 22 mai 2017, le fournisseur demande au distributeur le rétablissement d'énergie en présence de Monsieur Mathieu Le distributeur réalise l'intervention.

En conclusion, le distributeur confirme les index transmis et le bon fonctionnement des compteurs. Il précise que le litige exprimé par Monsieur Mathieu SADOWSKI concernant sa facture relève de sa relation avec son fournisseur EDF.

FOURNISSEUR	DATE	MATRICULE COMPTEUR	EVENEMENT	NATURE NDEX	INDEX HC	INDEX HP	kWh en HC	kWh en HP	Répartition HC	Répartition HP	Nombre de jours	Consommations moyennes journalières	Consommation sur un 'an'	Consommations moyennes journalières	
EDF	28/07/2006	70	MISE EN SERVICE	RELEVÉ	2681	3195	862 kWh	883 kWh	49%	51%	188 jours	9,3 kWh / jour	188 jours => 1 745 kWh		
	06/02/2007	70	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	3543	4078	663 kWh	579 kWh	53%	47%	180 jours	6,9 kWh / jour	180 jours => 1 242 kWh		
	06/08/2007	70	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	4206	4657	1 211 kWh	1 014 kWh	54%	46%	193 jours	11,5 kWh / jour	193 jours => 2 225 kWh	374 jours	
	19/02/2008	70	RELEVÉ SPECIALE	RELEVÉ	5417	5671	1 051 kWh	478 kWh	69%	31%	166 jours	9,2 kWh / jour	166 jours => 1 529 kWh	378 jours	
	05/08/2008	70	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	6468	6149	1 166 kWh	511 kWh	70%	30%	180 jours	9,3 kWh / jour	180 jours => 1 677 kWh	365 jours	
	05/02/2009	70	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	7634	6660	764 kWh	340 kWh	69%	31%	181 jours	6,1 kWh / jour	181 jours => 1 104 kWh	352 jours	
	06/08/2009	70	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	8398	7000	1 088 kWh	494 kWh	69%	31%	178 jours	8,9 kWh / jour	178 jours => 1 582 kWh	366 jours	
	04/02/2010	70	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	9486	7494	1 088 kWh	494 kWh	70%	30%	55 jours	5,1 kWh / jour	55 jours => 280 kWh	364 jours	
	29/03/2010	70	RELEVÉ CYCLIQUE	AUTORELEVÉ	9682	7578	1 597 kWh	913 kWh	64%	36%	304 jours	8,3 kWh / jour	304 jours => 2 510 kWh	235 jours	
	03/02/2011	70	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	11279	8491	1 478 kWh	598 kWh	71%	29%	180 jours	11,5 kWh / jour	180 jours => 2 076 kWh	364 jours	
	03/08/2011	70	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	12757	9089	1 460 kWh	651 kWh	69%	31%	187 jours	11,3 kWh / jour	187 jours => 2 111 kWh	492 jours	
	10/02/2012	70	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	14217	9740	1 346 kWh	628 kWh	68%	32%	173 jours	11,4 kWh / jour	173 jours => 1 974 kWh	372 jours	
	03/08/2012	70	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	15563	10368	1 342 kWh	640 kWh	71%	29%	183 jours	10,8 kWh / jour	183 jours => 1 982 kWh	366 jours	
	06/02/2013	70	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	16905	11008	1 276 kWh	532 kWh	64%	36%	176 jours	10,3 kWh / jour	176 jours => 1 808 kWh	362 jours	
	02/08/2013	70	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	18181	11540	1 253 kWh	709 kWh	64%	36%	182 jours	10,8 kWh / jour	182 jours => 1 962 kWh	364 jours	
	04/02/2014	70	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	19434	12249	1 418 kWh	564 kWh	72%	28%	180 jours	11,0 kWh / jour	180 jours => 1 982 kWh	363 jours	
	04/08/2014	70	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	20852	12813	1 332 kWh	585 kWh	69%	31%	181 jours	10,6 kWh / jour	181 jours => 1 917 kWh	367 jours	
	05/02/2015	70	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	22184	13398	1 176 kWh	528 kWh	69%	31%	179 jours	9,5 kWh / jour	179 jours => 1 704 kWh	366 jours	
	04/08/2015	70	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	23360	13926	1 181 kWh	576 kWh	67%	33%	179 jours	9,8 kWh / jour	179 jours => 1 757 kWh	366 jours	
	03/02/2016	70	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	24541	14502	1 446 kWh	699 kWh	67%	33%	180 jours	11,9 kWh / jour	180 jours => 2 145 kWh	365 jours	
	03/08/2016	70	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	25987	15201	2 664 kWh	1 318 kWh	67%	33%	379 jours	10,5 kWh / jour	379 jours => 3 982 kWh	365 jours	
	22/08/2017	70	RELEVÉ CYCLIQUE	ESTIME	28651	16519	798 kWh	-30 kWh	104%	-4%	100 jours	7,7 kWh / jour	100 jours => 768 kWh	486 jours	
	02/12/2017	565	POSE DU COMPTEUR		29449	16489									
	02/12/2017	565	POSE COMPTEUR LINKY		0	0									
	01/02/2018	565	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	563	151	563 kWh	151 kWh	79%	21%	59 jours	12,1 kWh / jour	59 jours => 714 kWh		
	01/04/2018	565	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	1197	353	634 kWh	202 kWh	76%	24%	60 jours	13,9 kWh / jour	60 jours => 836 kWh		
	01/05/2018	565	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	1416	415	219 kWh	62 kWh	78%	22%	30 jours	9,4 kWh / jour	30 jours => 281 kWh		
	01/06/2018	565	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	1590	458	174 kWh	49 kWh	80%	20%	30 jours	7,2 kWh / jour	30 jours => 217 kWh		
	01/07/2018	565	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	1729	490	139 kWh	32 kWh	81%	19%	30 jours	5,7 kWh / jour	30 jours => 171 kWh		
	01/08/2018	565	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	1872	545	143 kWh	55 kWh	72%	28%	30 jours	6,6 kWh / jour	30 jours => 198 kWh		
	01/09/2018	565	RELEVÉ CYCLIQUE	RELEVÉ	2020	602	148 kWh	57 kWh	72%	28%	30 jours	6,8 kWh / jour	30 jours => 205 kWh	273 jours	
														2 622 kWh	9,6 kWh / jour

Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'

Quelle est la portée des recommandations de solutions du médiateur national de l'énergie ?

Les parties à la médiation n'ont pas l'obligation d'appliquer les recommandations de solution du médiateur national de l'énergie.

Si le litige perdure, chaque partie peut agir en justice pour défendre ses droits et vous pouvez être assigné en justice par le fournisseur et/ou le distributeur.

Attention, en cas d'impayés, votre énergie peut être restreinte, voire suspendue en application du contrat qui vous lie à l'opérateur.

Que faire si vous n'êtes pas satisfait ?

Vous pouvez vous trouver dans l'une des situations suivantes :

1) *Le fournisseur et/ou le distributeur n'applique(nt) pas la recommandation.*

Ex : le médiateur a demandé au distributeur de réduire la durée du redressement qui vous est appliquée, ce qu'il refuse de faire.

2) *La solution proposée par le médiateur ne vous satisfait pas.*

Ex : le montant du dédommagement recommandé par le médiateur vous paraît insuffisant.

Vous pouvez agir en justice pour défendre vos droits, sous réserve des règles de prescription en vigueur (cf. La juridiction compétente page suivante).

L'assistance d'une protection juridique, si vous en disposez peut être sollicitée.

SAISIR LA JURIDICTION COMPETENTE

Vous êtes un particulier ou un non-professionnel :

1. Votre demande porte sur une somme n'excédant pas 10 000 euros : vous pouvez saisir le tribunal d'instance¹ :

- Pour les litiges n'excédant pas 4 000 euros, par simple déclaration au greffe du tribunal Remplissez soigneusement le formulaire CERFA n° 11764*07 de « *Déclaration au greffe du tribunal d'instance* ».
- Pour tout litige n'excédant pas 10 000 euros, par assignation (dressée par un huissier de justice) : contactez le greffe du tribunal compétent.

L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire.

Il est conseillé de préparer un dossier, présentant les faits, vos arguments et chiffrant les demandes, justificatifs à l'appui. Vous devrez notamment justifier d'une tentative de règlement amiable de votre litige (par exemple votre recours au médiateur national de l'énergie) au moment de la saisine.

Il est de votre intérêt, dans la plupart des cas, en particulier lorsque votre facturation doit être révisée, d'assigner simultanément le fournisseur avec lequel le contrat a été souscrit ainsi que le distributeur concerné (ENEDIS ou GRDF).

2. Votre demande porte sur une somme supérieure à 10 000 euros, vous pouvez saisir le tribunal de grande instance, par assignation. La représentation par avocat est ici obligatoire.

La juridiction compétente est celle du domicile ou du siège social du défendeur. Toutefois, vous pouvez saisir le tribunal du lieu d'exécution du contrat de fourniture d'énergie, c'est-à-dire le logement ou local concerné.

A savoir : les consommateurs personnes physiques peuvent choisir le tribunal où ils demeureraient au moment de la conclusion du contrat ou le lieu de survenance du fait dommageable (art. R.631-3 du Code de la consommation).

Vous êtes un professionnel :

Le tribunal compétent est le tribunal de commerce si vous êtes commerçant. Les professions libérales, les artisans et les agriculteurs, relèvent du tribunal d'instance pour les litiges n'excédant pas 10 000 euros et du tribunal de grande instance au-delà.

Le tribunal compétent est celui du siège social du défendeur ou du lieu d'exécution du contrat. Entre commerçants, les clauses attributives de compétence sont licites. Il convient donc de se reporter à ce qui est prévu au contrat.

ATTENTION : Si la juridiction ne statue pas en votre faveur, vous pouvez dans certains cas être condamné aux dépens (frais de procédure, article 695 du Code de procédure civile) ainsi qu'aux frais exposés par votre adversaire pour assurer sa défense, notamment ses honoraires d'avocat (article 700 du Code de procédure civile.)

En savoir plus :

- www.conso.net : rubrique fiche pratique «*La déclaration au greffe, saisine simplifiée du tribunal d'instance*»,
- <http://www.vos-droits.justice.gouv.fr> : téléchargement des formulaires de saisine du tribunal d'instance,
- Allô service public 3939 (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe),
- Chambres de commerce et d'industrie, syndicats professionnels, Maisons de la justice et du droit
Pour trouver le tribunal compétent, consulter le site internet des pouvoirs publics <http://www.annuaires.justice.gouv.fr/annuaires-12162/liste-des-juridictions-competentes-pour-une-commune-22081.html>

¹ L'article 15 de la loi n°2016-1547 du 18 novembre 2016 a supprimé les juridictions de proximité à compter du 1^{er} juillet 2017