

Interdiction des rattrapages de facturation d'énergie de plus de 14 mois : un an après son entrée en vigueur, la loi n'est pas toujours respectée

Bien que depuis un an, pour l'électricité et le gaz naturel, il soit interdit d'émettre des factures qui remontent à plus de 14 mois de consommation, le médiateur national de l'énergie constate que les opérateurs ne respectent pas toujours cette interdiction.

Le 17 août 2016, le médiateur national de l'énergie se félicitait de l'entrée en vigueur de la limitation des rattrapages de facturation d'électricité et de gaz naturel à 14 mois de consommation. Issue de la loi de transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015, cette mesure a été codifiée à l'article L.224-11 du code de la consommation¹ dans le but de faire obstacle aux rattrapages qui résultent de négligences imputables aux opérateurs (relevés de compteur non effectués ou factures émises avec retard par exemple).

Cette mesure constitue une avancée significative pour les consommateurs qui n'ont plus à payer pour des erreurs dont ils ne sont pas responsables. En 2015, les litiges dont le médiateur a été saisi portant sur des rattrapages concernaient des factures de 3 600 euros en moyenne.

Aujourd'hui, les gestionnaires de réseaux, appelés également distributeurs, ont pris des dispositions pour se conformer à leurs nouvelles obligations : ils adressent au consommateur un courrier par lettre recommandée pour l'enjoindre de laisser accès à son compteur ou de transmettre un autorelevé. Néanmoins, force est de constater qu'un an après l'entrée en vigueur de cette mesure, les litiges concernant des rattrapages de facturation de plus de 14 mois perdurent : relevé non effectué ou régularisations tardives par le distributeur, index de relève non pris en compte, facturations tardives ou bloquées par le fournisseur...

Lorsque le médiateur national de l'énergie est saisi, les opérateurs reconnaissent généralement le problème et rectifient leur facturation. Cependant, nombre de consommateurs continuent de régler ces rattrapages de plus de 14 mois sans les contester parce qu'ils ignorent leurs droits ou les démarches à effectuer.

Face à cette situation anormale, il est impératif que fournisseurs et distributeurs mettent en place des dispositifs qui corrigent automatiquement avant leur émission les facturations portant sur plus de 14 mois de consommation.



« L'interdiction des rattrapages de facturation de plus de 14 mois a été voulue par le législateur afin d'éviter aux consommateurs de devoir régler des factures de rattrapage qui peuvent se chiffrer à plusieurs milliers d'euros, les mettant en difficulté financière. Un an après son entrée en vigueur, je rappelle à tous les acteurs du secteur qu'il est essentiel que la loi soit appliquée. »
Jean Gaubert, médiateur national de l'énergie.

Contacts presse :

Émilie POURQUERY - 01 44 94 66 61 – 06 17 77 11 41 - emilie.pourquery@energie-mediateur.fr

Caroline KELLER - 01 44 94 66 19 - 06 46 74 00 44 - caroline.keller@energie-mediateur.fr

Contactez-nous pour avoir des cas concrets.

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante. Il a pour missions légales d'**informer les consommateurs d'énergie** sur leurs droits et de **proposer des solutions amiables** aux litiges avec les fournisseurs ou distributeurs d'énergie.

> Pour s'informer sur le fonctionnement des marchés de l'énergie : energie-info.fr avec le comparateur d'offres et les fiches pratiques du médiateur ou par téléphone **0 800 112 212** Service à appel gratuits

> Pour suivre l'actualité du médiateur : energie-mediateur.fr   

¹ Voir Communiqué de presse de 2016 « L'interdiction des rattrapages de facturation de plus de 14 mois entre en vigueur... »

² Article L. 224-11 du code de la consommation : « Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou autorelevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude. »