

Madame A. VP

X

X

Paris, le 5 juillet 2017

Dossier suivi par : XX

N° de saisine : D2017-02608

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Votre différend concerne plus précisément la facture de résiliation du 12 décembre 2016 dont le montant de 3 120,41 euros TTC (après déduction des mensualités de 485,98 euros TTC) vous paraît très élevé.

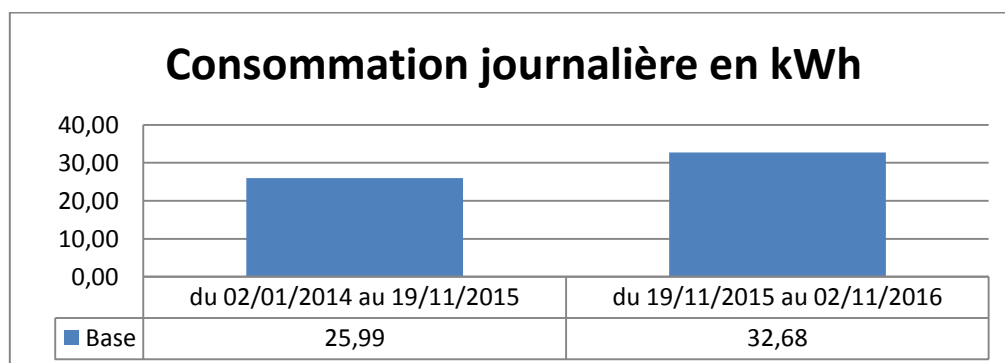
Vous vous interrogez sur plusieurs points :

- le bon fonctionnement de votre compteur (matricule 838) ;
- l'absence de régularisation annuelle de votre consommation électrique lors de l'émission des factures des 18 novembre 2014 et 18 novembre 2015 du fait de l'absence de relevé réel ;
- l'absence de limitation à 14 mois concernant la facture du 12 décembre 2016 ;
- la prise en compte des mensualités que vous avez payées tout au long de l'année 2016 lors de l'émission de la facture litigieuse.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur A et le distributeur Y m'ont adressées (jointes en annexe).

**En ce qui concerne le niveau de vos consommations et l'existence d'un dysfonctionnement de votre compteur :**

Les index relevés sur votre compteur depuis votre mise en service le 2 janvier 2014, permettent d'établir le graphique suivant :



Vous avez occupé seule un appartement de 30 m<sup>2</sup> situé XXX dont vous qualifiez le niveau d'isolation de moyen. Le chauffage principal était assuré par des radiateurs électriques et vous disposiez également d'appareils électriques courants (ballon d'eau chaude, réfrigérateur avec congélateur combiné, lave-vaisselle, lave-linge, télévision, four électrique et plaques de cuissons électriques).

Votre consommation a fluctué dans des proportions normales sur toute la durée de votre contrat (moyenne de 28,8 kWh par jour). La consommation journalière moyenne paraît cohérente au vu du nombre de vos appareils électriques et de vos usages. La puissance de 6 kVA, option « base », que vous avez souscrite auprès du fournisseur A est en cohérence avec ces consommations.

Je ne suis donc pas en mesure de remettre en cause le bon fonctionnement de votre compteur.

#### **En ce qui concerne le relevé de votre compteur :**

Le distributeur Y a l'obligation de relever les compteurs au moins une fois par an (article L.332-8, 7° du Code de l'énergie). Dans votre cas, il a mentionné les courriers simples qu'il vous a envoyés (les 16 avril 2014, 21 octobre 2014, 20 avril 2015 et 19 octobre 2015) pour accéder à votre compteur inaccessible sans votre présence. A votre demande, un relevé spécial fin 2015 a été effectué.

Vous ne niez pas avoir reçu ces courriers mais ne pas avoir perçu immédiatement l'importance d'un relevé.

On peut donc raisonnablement penser que si des actions plus formelles avaient été conduites plus tôt (un courrier recommandé avec accusé de réception à l'initiative du distributeur), le relevé de votre compteur aurait eu davantage de chance d'être réalisé fin 2014.

#### **En ce qui concerne votre facturation :**

La réglementation impose aux fournisseurs d'énergie de facturer leurs clients sur la base de leur consommation réelle au moins une fois par an (article L.224-11 du Code de la consommation).

Or, pendant deux ans votre fournisseur a facturé des consommations estimées (9,04 kWh par jour estimés, contre 26,34 kWh par jour réellement consommés) alors même qu'existait un relevé du 19 novembre 2015. Les 13 000 kWh (1 900 euros TTC environ) d'écart qu'il traduisait avec la dernière estimation auraient justifié une régularisation immédiate.

Ce n'est que treize mois plus tard, avec la facture avec 2 novembre 2016, que vos consommations ont été régularisées sur 1 035 jours puisque le dernier index relevé datait de janvier 2014.

En ce qui concerne les modalités de paiement, vous aviez opté pour la mensualisation pour lisser vos dépenses sur l'année. Les conditions générales de vente du fournisseur A prévoient qu'un échancier de paiement est arrêté d'un commun accord avec le consommateur. Il est prévu qu'il soit adapté en cours de période si un écart notable apparaît entre la consommation réelle et la consommation estimée. Dans votre cas, le fournisseur A était donc en mesure de réajuster vos mensualités à réception de l'index du 19 novembre 2015, ce qu'il n'a pas fait.

L'ensemble de ces anomalies vous impose aujourd'hui une facturé élevée.

Je tiens également à préciser à votre demande que la facture de résiliation du 12 décembre 2016 prend bien en compte les mensualités de 44,18 euros TTC que vous avez payées au cours de l'année 2016. En effet, la facture déduit les « paiements déjà effectués » pour un montant de 485,98 euros TTC (soit 11 x 44,18). De plus, les mensualités payées lors des années précédentes ont déjà été déduites des factures des 18 novembre 2014 (déduction de 549 euros TTC) et 18 novembre 2015 (déduction de 462,77 euros TTC).

### Conclusion : la limitation de votre facturation à 14 mois

Les dispositions du code de la consommation limitant les rattrapages de facturation à 14 mois<sup>1</sup> (L.224-11 du Code de la consommation) ont vocation à s'appliquer à votre cas, vis-à-vis du fournisseur A.

Cette limitation peut être calculée de la façon suivante :

Consommation facturée le 12/12/2016	Consommation évaluée sur 420 jours			Consommation à annuler (consommation facturée - consommation sur 420 jours)
	Consommation réelle du 19/11/2015 au 2/11/2016 (349 jours)	Consommation régularisée du 2/01/2014 au 19/11/2015 (686 jours), rapportée sur 71 jours (420 - 349)	Total (maximum à facturer)	
$17\ 828 + 11\ 406 - 4\ 871 = 24\ 363$ kWh	11 406 kWh	$(24\ 363 - 11\ 406) / 686 \text{ jours} \times 71 = 1\ 341$ kWh	$11\ 406 + 1\ 341 = 12\ 747$ kWh	$24\ 363 - 12\ 747 = 11\ 616$ kWh

Pour information, 11 616 kWh représentent 1 650 euros TTC environ.

Compte tenu des responsabilités respectives des opérateurs dans ce rattrapage, les consommations annulées peuvent être réparties de la manière suivante :

Consommation à annuler par le distributeur Y (consommation régularisée par le relevé du 19 novembre 2015, depuis l'estimation du 19 mai 2015, rapportée sur 420 jours)	Consommation à annuler en complément à prendre en charge par A
$11\ 715 - (11\ 715 / 686 \times 420) = 4\ 447$ kWh Soit 650 euros TTC environ	$11\ 616 - 4\ 447 = 7\ 169$ kWh Soit 1 000 euros TTC environ

Le distributeur Y a proposé de prendre à sa charge 4 447 kWh représentant 650 euros TTC environ.

Le fournisseur A devra donc annuler en complément 7 169 kWh représentant 1 000 euros TTC environ.

Comme je l'ai déjà constaté avec l'examen de dossiers précédents, j'observe ici encore que le fournisseur A n'a spontanément opéré aucune déduction sur votre facturation alors que les dispositions relatives à la « limitation des rattrapages à 14 mois » entrées en vigueur le 17 août 2016 s'appliquaient à votre facture du 12 décembre 2016.

<sup>1</sup> Article L. 224-11 du code de la consommation : le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel facture, au moins une fois par an, en fonction de l'énergie consommée. Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé 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.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande :

- au distributeur Y de procéder à l'annulation de 4 447 kWh comme proposé,
- au fournisseur A :
  - d'annuler 7 169 kWh correspondant à environ 1 000 euros TTC en complément d'un dédommagement de 100 euros TTC, pour les désagréments liés à l'absence d'application spontanée des dispositions limitant le rattrapage de facturation à 14 mois, ce qui vous a contraint à renouveler votre réclamation,
  - de répercuter dans votre facturation le flux de régularisation que lui transmettra le distributeur Y ;
  - de se rapprocher de vous afin de mettre en place un plan de paiement pour le solde restant dû.

Je vous recommande enfin de régler le nouveau solde dont vous serez redevable, conformément à l'échelonnement de paiement proposé par le fournisseur A.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de déduire spontanément des factures qu'il émet depuis le 17 août 2016, les montants correspondants aux consommations qui remontent à plus de 14 mois en partant du dernier relevé ou auto-relevé.

J'adresse une copie de cette recommandation à la DGCCRF chargée de veiller à la bonne application des dispositions du code de la consommation.

Les solutions proposées en médiation ne peuvent être imposées aux parties.

Si vous êtes en désaccord avec cette recommandation, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont l'analyse pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du code de l'énergie, le fournisseur A m'informera dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert



Copie : A  
Y  
DGCCRF