



Jean GAUBERT

COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 18 août 2016

L'interdiction des rattrapages de facturation de plus de quatorze mois entre en vigueur : une avancée majeure pour les consommateurs

Le médiateur national de l'énergie, Jean Gaubert, salue l'entrée en vigueur de la limitation des rattrapages de facturation d'électricité ou de gaz naturel à 14 mois de consommation, qui représente à ses yeux l'une des avancées les plus concrètes pour les consommateurs de la loi de transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015¹.

Les rattrapages de facturation constituaient en effet près d'un tiers des dossiers instruits par le médiateur, autorité publique indépendante compétente pour traiter des litiges en matière de consommation d'énergie depuis 2007.

Alors même que la loi ou les dispositions contractuelles imposaient au distributeur de réseau de relever le compteur et au fournisseur de facturer la consommation réelle, au moins une fois par an, des consommateurs pouvaient se voir facturer des consommations remontant à plusieurs années, en raison de facturations trop longtemps estimées, de l'absence prolongée de relevé de compteur, ou encore de la non prise en compte des auto-relevés effectués par les consommateurs.

En 2015, la facture moyenne de ces rattrapages s'est élevée à 3 600 euros dans les litiges où le médiateur est intervenu. Ces montants importants pouvaient déséquilibrer le budget des ménages, notamment les plus modestes.



Constatant que ces cas ne se résolvaient pas, fournisseurs et distributeurs se renvoyant la responsabilité au détriment du consommateur, et après de vaines tentatives de concertation, le médiateur en a appelé au législateur pour interdire les rattrapages de facturation de plus d'un an dans le cadre de la loi de transition énergétique. Un délai supplémentaire de deux mois a été accordé aux gestionnaires de réseaux pour envoyer des courriers recommandés aux consommateurs dont le relevé de compteur n'aura pu se faire dans l'année, portant le délai à 14 mois. A charge pour les consommateurs concernés de donner accès à leur compteur ou de communiquer un auto-relevé pour établir leur facturation sur des bases justes ; les opérateurs pourront facturer plus de 14 mois de consommation les consommateurs qui n'auront pas réagi à la réception du courrier recommandé.

« L'interdiction des rattrapages de facturation de plus de 14 mois est une mesure équilibrée et efficace pour prévenir le basculement dans la précarité énergétique, obtenue grâce à l'intervention de parlementaires. » souligne Jean Gaubert. *« Une facturation au plus juste est une condition essentielle pour que la transition énergétique ait du sens pour tout un chacun, en attendant le déploiement des compteurs communicants qui permettront des facturations plus fiables plus régulièrement. »*

Contact presse :

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

Le médiateur national de l'énergie a pour mission légale d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits et de proposer des solutions aux litiges avec les fournisseurs ou distributeurs d'énergie.

Retrouver le médiateur sur www.energie-mediateur.fr,  et 

Informations pratiques sur les démarches et les droits des consommateurs en matière d'énergie : www.energie-info.fr

¹ Article L. 224-11 du code de la consommation introduit par la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte, en vigueur à partir du 19 août 2016 : « 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. »