

Madame E.

Paris, le 4 octobre 2017

Dossier suivi par : S.D.
N° de saisine : D2017-05917
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A et au distributeur Y concernant la facturation de vos consommations d'électricité. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous contestez le bien-fondé de la facture du 16 mai 2017 (6 689,67 euros TTC, après déduction de 3 506,10 euros réglés au titre de la mensualisation) qui a mis à votre charge 25 472 kWh en heures creuses (HC) et 43 868 kWh en heures pleines (HP) pour la période du 5 septembre 2015 au 4 mars 2017.

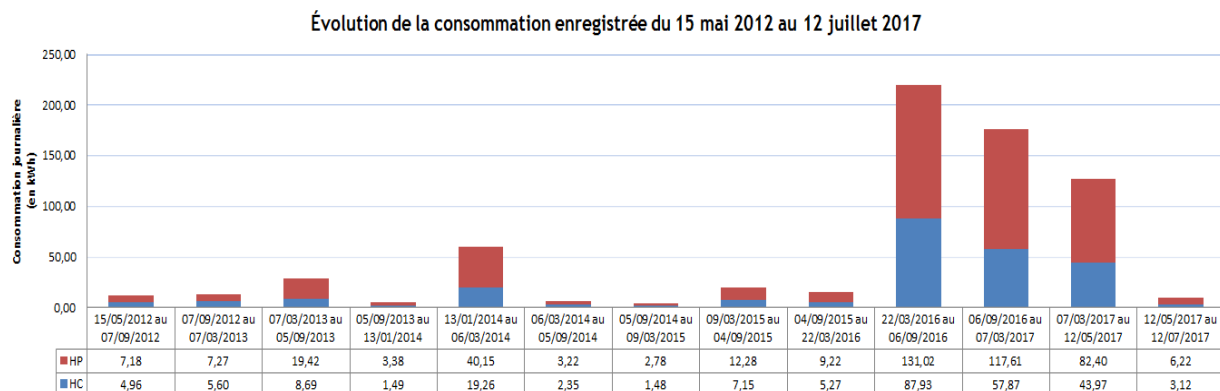
Vous soulignez que le défaut de prise en compte régulier de vos relevés ne vous a pas permis de suivre vos consommations et sollicitez l'application de l'article L.224-11 du Code de la consommation¹ afin que la période couverte par cette facture soit limitée à quatorze mois. Votre fournisseur le refuse au prétexte qu'aucun index ne lui a été transmis par le distributeur Y en mars 2016 et que vous avez refusé l'avenant à l'échéancier qu'il vous a proposé en septembre 2016.

Il résulte de mon analyse des pièces de votre dossier et des observations du fournisseur A et du distributeur Y (jointes en annexe) que les dispositions légales limitant les rattrapages de consommation à quatorze mois sont applicables à votre situation. Votre demande me semble donc justifiée sur ce point.

En effet, le fournisseur A disposait d'un relevé en septembre 2016 qui lui aurait permis de régulariser votre facturation sans qu'elle n'excède une année, comme le montre l'analyse détaillée ci-dessous.

- Sur le niveau de vos consommations

Sur la base des données transmises par le distributeur Y (annexe 2), je constate que la consommation enregistrée par votre compteur a évolué comme suit :



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 ».

Son chauffage et la production d'eau chaude sont assurés par l'électricité. Vous avez précisé que le chauffage de l'eau de votre piscine, installée depuis juillet 2016, est assuré par une pompe à chaleur.

Votre consommation est donc cohérente avec les usages déclarés, ce que vous ne contestez d'ailleurs pas.

- **Sur l'information qui vous a été transmise concernant la hausse de vos consommations**

Le distributeur Y m'a indiqué que l'alerte pour forte consommation adressée par courrier en septembre 2016 était restée sans réponse de votre part. Interrogée à ce sujet par ma collaboratrice, vous lui avez indiqué que votre changement d'usages justifiant nécessairement une augmentation, vous n'avez pas jugé nécessaire de répondre à ce courrier.

Toutefois, le distributeur Y a proposé de réaliser à ses frais une vérification visuelle de votre compteur.

En même temps, vous reprochez au fournisseur A de ne pas vous avoir permis de connaître le niveau précis de la consommation enregistrée par le compteur.

A cet égard, votre fournisseur a indiqué vous avoir bien alertée de l'augmentation de vos consommations lorsqu'il vous a proposé par courrier en septembre 2016 de faire passer vos mensualités de 79,85 à 1 063 euros.

Force est de constater que ce courrier ne vous permettait pas d'appréhender le niveau de la hausse de vos consommations. Il n'y est fait référence à aucun relevé et les raisons précises qui justifiaient de réévaluer l'échéancier en cours n'y sont pas précisées. Vous avez néanmoins accepté une augmentation à 500 euros, ce qui témoigne de votre bonne foi.

- **Sur la prise en compte de vos consommations sur votre facturation**

Il faut rappeler ici que vous avez opté pour une facturation annuelle. Celle-ci implique la mise en place d'un plan de mensualisation en début de période et l'émission d'une facture, une fois par an, établie sur la base d'index relevés par le distributeur Y (en mai en ce qui vous concerne).

La facture du 23 mars 2016 (445,12 euros TTC après déduction de 509,08 euros réglés au titre de la mensualisation) a été établie sur la base d'index estimés par le fournisseur A à la date du 4 mars 2016 (45 918 kWh en HC et 60 479 kWh en HP) sans tenir compte des index estimés le 22 mars 2016 par le distributeur Y (46 495 kWh en HC et 61 571 kWh en HP).

Le fournisseur A a ensuite émis la facture litigieuse du 16 mai 2017 (6 689,67 euros TTC, après déduction de 3 506,10 euros réglés au titre de la mensualisation) sur la base des index relevés par le distributeur Y les 5 septembre 2015, 6 septembre 2016 et 4 mars 2017.

Elle permet donc de tenir compte de vos consommations réelles depuis le 5 septembre 2015, soit une période de 546 jours.

Or, le fournisseur A était tenu d'établir au moins une fois par an une facture basée sur la consommation réelle de son client (article L.224-11 du Code de la consommation). Il disposait des index relevés par le distributeur Y en septembre 2016 qui lui auraient permis de se conformer à cette obligation. Il aurait donc pu émettre, dès réception, une facture rectificative. Je note que les index qu'il a estimés le 4 mars 2016 étaient inférieurs à ceux qu'a estimés le distributeur Y le 22 mars 2016, ce qui a aggravé l'importance du rattrapage.

Vous vous êtes donc trouvée redevable, en une seule fois, d'une facture d'un montant important, alors que vous aviez opté pour la mensualisation de vos paiements dont le but était de lisser les dépenses sur l'année.

En application de l'article L.224-11 du Code de la consommation, aucune facture ne peut mettre à la charge des consommateurs des consommations remontant à plus de quatorze mois (420 jours). Cet article est applicable aux factures éditées depuis le 17 août 2016. Le fournisseur A se devait

donc de l'appliquer à la facture litigieuse. La limitation à 14 mois devrait donc être calculée comme suit :

	HC	HP
Consommation régularisée par la facture litigieuse (546 jours)	25 472 kWh	43 868 kWh
Consommation réelle du 6/09/2016 au 7/03/2017 (181 jours)	10 475 kWh	21 288 kWh
Consommation restante à proratiser sur les 239 jours restants (420 - 181)	$(25\,472 - 10\,475) / 365 \times 239 = 9\,820$ kWh	$(43\,868 - 21\,288) / 365 \times 239 = 14\,785$ kWh
Consommation maximale pour 420 jours	$10\,475 + 9\,820 = 20\,295$ kWh	$21\,288 + 14\,785 = 36\,073$ kWh

Une telle limitation entraînerait l'annulation de 5 177 kWh en HC et 7 795 kWh en HP, ce qui correspond à une déduction de l'ordre de 1 860 euros TTC que le fournisseur A devrait prendre en charge compte tenu de sa responsabilité dans ce litige.

J'attire votre attention sur le fait que cette proposition a été soumise au fournisseur A dans le cadre de l'instruction de votre saisine et qu'il n'a pas souhaité y répondre favorablement compte tenu de votre refus de réévaluer l'échéancier en cours, comme il vous l'a proposé, en septembre 2016.

Il a proposé un dédommagement de 100 euros TTC en complément de celui de 60 euros TTC déjà accordé.

Or, si l'augmentation des mensualités allait dans le bon sens, elle ne peut être regardée comme une facture telle que prévue par le Code de la consommation, vous permettant d'apprécier le montant facturé correspondant aux consommations relevées sur votre compteur.

D'autre part, la réglementation ayant changé, interdisant désormais les rattrapages portant sur plus de 14 mois de consommation, il revenait au fournisseur A d'adapter ses pratiques en conséquence et de vous adresser dès septembre 2016 une facture pour ne pas risquer de vous imputer plus de quatorze mois de consommation en mai 2017.

Enfin, je prends acte de la proposition du fournisseur A de mettre en place un plan de paiement pour le règlement du solde restant dû.

Je recommande donc au fournisseur A :

- d'annuler 5 177 kWh en HC et 7 795 kWh en HP correspondant à 1 860 euros TTC environ (incluant le dédommagement de 60 euros TTC accordé et celui de 100 euros TTC proposé) au titre de la limitation à quatorze mois compte tenu de défaut de prise en compte des index relevés en septembre 2016,
- de se rapprocher de vous afin de convenir d'un plan de paiement pour le règlement du solde restant dû.

Je recommande au distributeur Y de réaliser à ses frais le contrôle visuel de votre compteur, comme il l'a proposé.

Je vous recommande de vous conformer au plan de paiement qui sera convenu.

Pour prévenir l'émission de factures portant sur plus de quatorze mois de consommation, je recommande au fournisseur A, pour ses clients annualisés, d'émettre une facture semestrielle sur la base du relevé dont il dispose, lorsque la précédente facture annuelle a été arrêtée sur des bases estimées.

A titre d'information, je transmets cette recommandation à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes dont la mission est de veiller au respect des dispositions du Code de la consommation.

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

Si vous la contestez ou si le fournisseur A 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).

Le fournisseur A m'informerá dans un délai maximum d'un mois des suites données à cette recommandation.

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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A/Y
DGCCRF