

Monsieur C.A

Paris, le 14 mars 2019

N° de saisine : D2018-18759
(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 A et au distributeur Y. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Votre litige porte sur la facture du 20 août 2018, d'un montant de 4 875,72 euros TTC (après déduction de 2 037,86 euros de mensualités). Vous contestez particulièrement la consommation d'électricité de 20 392 kWh facturée pour la période du 5 décembre 2017 au 30 mai 2018 (consommation enregistrée par votre nouveau compteur) car vous estimez ce niveau anormalement élevé par rapport à votre historique de consommation et vos usages.

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

Le manque d'éléments à ma disposition ne m'a pas permis de remettre en cause la consommation enregistrée par le nouveau compteur, même si elle est effectivement plus importante que celle enregistrée par le précédent. Ceci étant, il vous reste la possibilité de faire contrôler le nouveau compteur.

Le montant de la facture litigieuse s'explique aussi par le niveau des consommations mises à votre charge mais aussi par la non application de l'article L. 224-11 du code de la consommation par le distributeur Y, ce qui conduirait à déduire 1 600 euros TTC environ de consommation selon mes calculs. Le fournisseur A devrait en outre vous dédommager pour l'absence de réévaluation du montant de vos mensualités au moment de votre changement de compteur.

LES CONSOMMATIONS ENREGISTREES PAR VOTRE NOUVEAU COMPTEUR

Grâce à l'historique de consommation transmis par le distributeur Y (voir *annexe 2*), j'ai pu réaliser le graphique suivant :

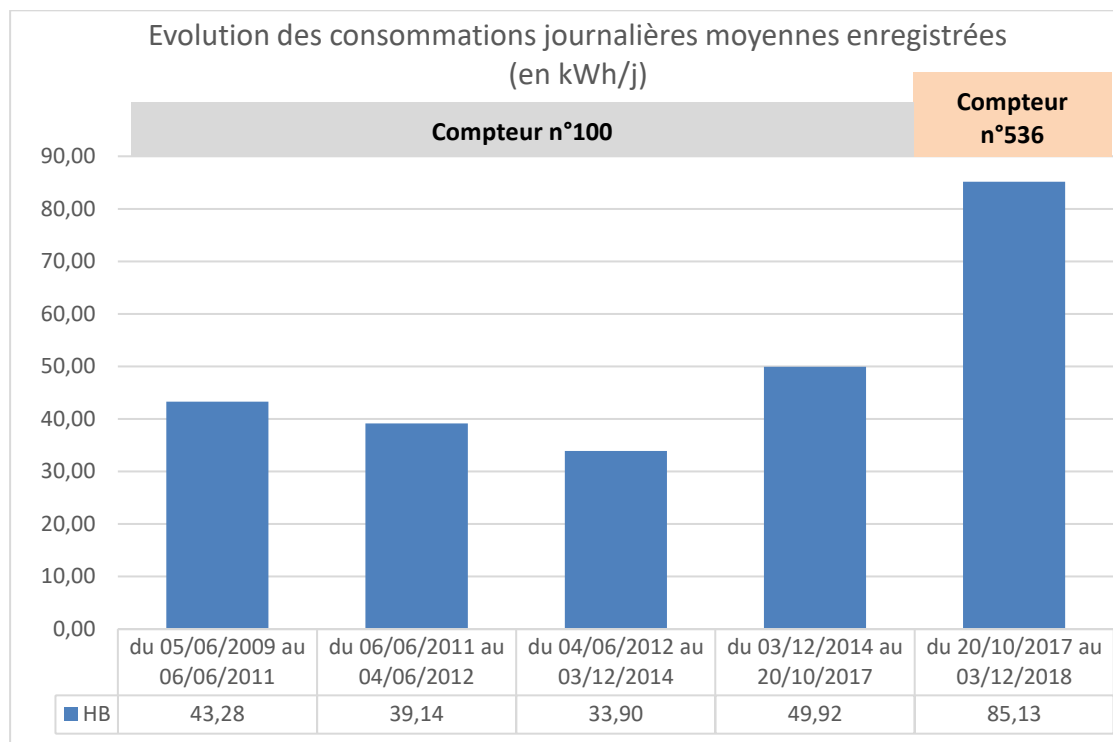


Figure n°1 : Evolution des consommations relevées sur vos compteurs successifs (en kWh/jour)

Vous contestez la consommation enregistrée par votre nouveau compteur n°536, posé le 20 octobre 2017. Vous indiquez dans votre réclamation que votre mode de vie n'a pas évolué ces dernières années, vous ne comprenez donc pas cette hausse (nettement visible sur la figure ci-dessus).

Ma collaboratrice a tenté de vous joindre, sans succès, afin d'avoir plus de précision sur votre logement et vos usages (notamment votre mode de chauffage). Sans ces informations, je ne peux vérifier si votre niveau de consommation est normal.

Ainsi, je ne peux valablement conclure que la consommation enregistrée par le nouveau compteur censé mieux fonctionner que l'ancien, serait aberrante (même si elle est beaucoup plus importante que sur les années précédentes). Cette situation pourrait s'expliquer par un possible dysfonctionnement de votre ancien compteur qui a pu sous-enregistrer vos consommations, comme je le constate parfois.

Je vous rappelle que vous avez la possibilité de demander un contrôle de votre nouveau compteur. Ce contrôle peut être visuel ou métrologique. Il sera à votre charge si aucun dysfonctionnement n'est constaté, à la charge d'Y dans le cas contraire (37,18 euros TTC pour la vérification visuelle, 335,56 euros TTC pour la vérification métrologique).

En l'état actuel, je ne peux donc pas remettre en cause les consommations d'électricité mises à votre charge sur la facture litigieuse pour la période du 20 octobre 2017 au 30 mai 2018.

La facture litigieuse du 20 août 2018 porte également sur la période du 4 décembre 2014 au 20 octobre 2017 (consommation enregistrée par l'ancien compteur). Or, cette facture ne pouvait pas mettre à votre charge ces consommations.

L'ABSENCE DE RELEVES PAR Y

Les relevés cycliques sont prévus en mai et novembre de chaque année. Avant son changement le 20 octobre 2017, votre ancien compteur ne pouvait pas être relevé sans votre présence.

Entre le 6 juin 2012 et le 3 décembre 2014, Y n'a pas pu avoir accès à votre compteur, c'est pourquoi votre consommation a été estimée. Puis, entre le 3 décembre 2014 et le changement de compteur le 20 octobre 2017, la consommation a également dû être estimée. Le relevé du 20 octobre 2017 a donc permis de régulariser votre consommation depuis le relevé du 3 décembre 2014.

Ainsi, la facture du 20 août 2018 qui porte sur la période du 4 décembre 2014 au 30 mai 2018, soit 1 273 jours (ou environ 42 mois), a régularisé l'ensemble des consommations estimées depuis 2014. Or, l'article L. 224-11 du code de la consommation¹ interdit que des consommations remontant à plus de 14 mois (420 jours) depuis le dernier relevé du compteur ne soient facturées (en l'occurrence depuis le relevé du 30 mai 2018).

- La limitation du rattrapage à 14 mois
 - L'envoi du courrier le 17 juin 2016

L'article L. 224-11 du code de la consommation prévoit une exception à l'interdiction de rattrapage de consommation sur plus de 14 mois : lorsque le distributeur a envoyé un courrier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Selon mon analyse, Y serait fondé à régulariser au moins 14 mois de consommation avant l'émission du courrier et jusqu'à la date de réception d'un relevé, dans la limite de 14 mois en l'absence de nouveau courrier.

Y a indiqué vous avoir été adressé le 17 juin 2016, un courrier recommandé vous signifiant son impossibilité de relever votre compteur. Il vous était donc demandé la transmission d'auto-relevés (soit directement à Y soit à votre fournisseur). Y a produit le récépissé de ce courrier signé le 22 juin 2016.

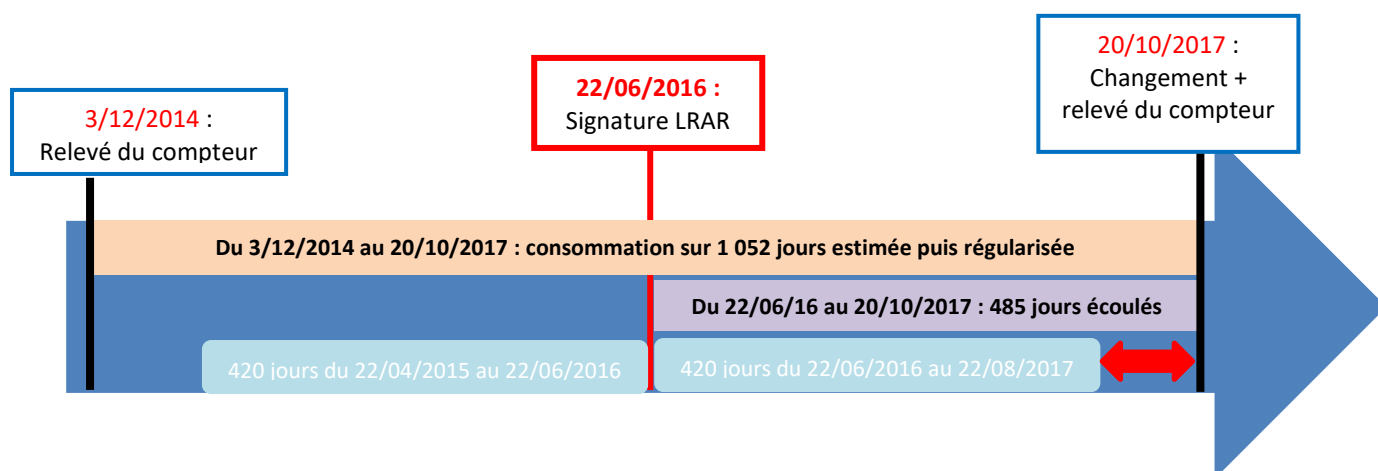


Figure n°2 : Frise chronologique

Je constate que :

- A et Y indiquent que vous n'avez pas transmis d'auto-relevé après avoir réceptionné le courrier d'Y le 22 juin 2016 ;
- 485 jours se sont écoulés entre le courrier et le relevé du compteur le 20 octobre 2017, sans qu'Y fasse référence à l'envoi d'un nouveau courrier recommandé.

¹ « 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. »

En conséquence, à la date du 23 octobre 2017, en l'absence de courrier adressé dans le délai couvrant les 14 mois précédents, Y aurait dû ne recouvrer que 14 mois de consommation du 20 août 2016 au 20 octobre 2017.

La période à annuler est donc celle du 3 décembre 2014 au 20 août 2016.

J'ajoute que, dans un but de prévention des litiges, il conviendrait qu'Y s'assure de l'envoi régulier de courriers recommandés à chaque échéance au terme de 14 mois.

○ **L'application de la limitation à 14 mois par le distributeur**

La limitation à 14 mois peut se calculer comme suit :

- Consommation moyenne de 21,64 kWh/j enregistrée sur la période du 3/12/14 au 20/10/17 (22 767 kWh sur 1 052 jours) ;
- 626 jours à annuler entre le 3/12/14 et le 20/08/16 ;
- $626 * 21,64 = 13\,546$ kWh à annuler

En application de cette article, il reviendrait donc au distributeur Y d'annuler 13 546 kWh sur la période du 3 décembre 2014 au 20 août 2016 (ce qui représente environ 1 600 euros TTC d'annulation).

- **La responsabilité du fournisseur A : L'absence de réévaluation de votre plan de mensualisation**

Une consommation de 5 586 kWh a été enregistrée pour la période du 20 octobre 2017 au 4 décembre 2017 (soit environ 660 euros pour 2 mois de consommation hivernale). De plus, si Y procède à l'annulation de consommation recommandée, la facture litigieuse sera encore de 3 275 euros TTC, ce qui reste élevé et de nature à perturber la bonne gestion de votre budget.

Cela démontre le fait que le plan de mensualisation en place sur l'année 2017-2018 (environ 185 euros mensuels) n'était pas adapté car la consommation enregistrée depuis votre changement de compteur, qui est plus importante que sur l'ancien compteur (ce qui explique en partie le reliquat important sur cette facture, et qu'une réévaluation était nécessaire).

A a proposé de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC, qu'il a proposé de réévaluer à 150 euros TTC. Cela me semble toutefois insuffisant au regard des désagréments occasionnés.

Compte-tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 320 euros TTC pour l'absence de réévaluation de votre calendrier de paiement (comprenant les 150 euros proposés). Je recommande également à A de maintenir sa proposition de facilité de paiement pour le paiement de votre solde.

Je recommande au distributeur Y de procéder à l'annulation de 13 546 kWh au titre de l'application de l'article L. 224-11 du code de la consommation ;

Enfin, dans un but de prévention des litiges, je recommande au distributeur Y de veiller à renouveler les courriers recommandés qu'il adresse au consommateur dans le cadre de l'article L 224-11 dans un délai de 14 mois après l'envoi d'un premier courrier, qui n'a pas permis de recueillir un relevé.

Ma collaboratrice n'a pas réussi à vous joindre pour vous faire part de ces propositions.

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 A et le distributeur Y m'informeront dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur A et/ou le distributeur Y refuse(nt) 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 : A
Y