

Monsieur P.

Paris, le 28 janvier 2019

N° de saisine : D2018-14359
(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 Y au distributeur X. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier qui a dépassé trois mois.

Vous êtes titulaire d'un contrat de fourniture de gaz avec Y depuis le 16 février 2016.

Vous contestez la facture annuelle du 3 juillet 2018 de 8 789,41 euros TTC (7 261,95 euros après déduction de 1 527,46 euros d'acomptes), portant sur 11 255 m³ du 2 juin 2017 au 18 mai 2018.

Vous faites valoir que votre chaudière est récente et a été vérifiée par un chauffagiste.

Vous suspectez un rattrapage de consommation.

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

J'en arrive à la conclusion que le montant élevé de la facture du 3 juillet 2018 s'explique par un rattrapage de consommation à la suite d'une période de sous-estimation. Toutefois, une partie des consommations rattrapées devrait être annulée en application de l'article L.224-11 du Code de la consommation.

Vous trouverez ci-après le détail de mon analyse.

LA CONSOMMATION ENREGISTREE

Votre historique de consommation transmis par X est le suivant :

date index	index relevé en m ³	conso en m ³	m ³ /jour	index transmis au fournisseur	conso en m ³	m ³ /jour
19/02/2016	14918			14918		
17/05/2016	16096	1178	13,39	16096	1178	13,39
17/11/2016	16750	654	3,55	16750	654	3,55
17/05/2017	22453	5703	31,51	18535 (estimé)	1785	9,11
30/11/2017	24301	1848	9,38	24301	5766	31,68
18/05/2018	29790	5489	32,48	29790	5489	32,48

Les consommations du 19 février 2016 au 18 mai 2018 sont élevées mais cohérentes :

- entre 3,55 et 9,38 m³/jour de mai à novembre ;
- entre 31,51 et 32,48 m³/jour de novembre à mai.

Cependant, le distributeur X a écarté le relevé du 16 mai 2017 à 22 453 m³ et émis un index à estimé à 18 535 m³. Cela a entraîné un rattrapage de 3 918 m³ lors du relevé du 30 novembre 2017.

La facture litigieuse du 3 juillet 2018 impute ce rattrapage :

- 5 766 m³ du 2 juin 2017 (index estimé à 18 535 m³) au 30 novembre 2017 (relevé à 24 301 m³) ;
- 5 489 m³ du 30 novembre 2017 au 18 mai 2018 (relevé à 29 790 m³).

Elle régularise en réalité les consommations du 17 novembre 2016 au 18 mai 2018.

J'ai valorisé le rattrapage de 3 918 m³ à environ 2 916 euros TTC.

Le montant élevé de la facture litigieuse s'explique également par des mensualités sous-évaluées (1 527,46 euros prélevés) qui ne couvraient pas votre consommation annuelle.

LES ANOMALIES CONSTATEES

Le distributeur X qui doit transmettre des index fiables, a écarté le relevé du 17 mai 2017 sans vérifier sur place l'index du compteur, qui est accessible. Son estimation à cette date (9,11 m³/jour) était inférieure à la consommation enregistrée l'hiver précédent (13,39 m³/jour).

Pour votre part, vous n'auriez pas répondu au courrier envoyé par X afin de confirmer le relevé du 17 mai 2017.

Le fournisseur Y devait facturer vos consommations réelles une fois par an. La forte consommation enregistrée le 30 novembre 2017 aurait justifié une régularisation rapide et a minima la réévaluation des mensualités. A cette date, les mensualités de 1 527,46 euros TTC au total sur l'année ne couvraient pas vos consommations qui atteignaient déjà 4 291 euros TTC.

L'APPLICATION DE L'ARTICLE L.224-11 DU CODE DE LA CONSOMMATION

L'article L. 224-11 du Code de la consommation dispose qu'aucune facture ne peut régulariser des consommations sur une période antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé¹.

J'ai calculé la limitation à 14 mois de la manière suivante.

La facture du 3 juillet 2018, basée sur le relevé du 18 mai 2018, a facturé 11 255 m³ consommés depuis le 17 novembre 2016. Le fournisseur ne peut donc imputer que 14 mois de consommation, du 18 mars 2017 au 18 mai 2018 :

- du 18/03/2017 au 17/05/2017 : 1 891 m³ (60 jours x 31,51 m³/jour enregistrés du 17/11/2016 au 17/05/2017) ;
- du 17/05/2017 au 18/05/2018 : 7 337 m³ enregistrés ;

Ainsi, 2 027 m³ (11 255 - 1 891 - 7 337) seraient à annuler en application de l'article L.224-11 du Code de la consommation. J'ai valorisé la consommation totale à annuler à 1 509 euros TTC.

Compte tenu des responsabilités respectives du fournisseur Y et du distributeur X, j'estime qu'il serait équitable que le distributeur X prenne en charge 30% des consommations à annuler et Y les consommations restantes.

LES DESAGREMENTS SUBIS

La sous-estimation par X a entraîné une sous-facturation le 2 juin 2017, puis un rattrapage le 3 juillet 2018 qui perturbe votre budget.

Vous n'avez pas eu connaissance de votre niveau réel de consommation pendant plus d'un an, ce qui ne vous a pas permis d'adapter vos usages.

Vous avez dû multiplier les démarches pour que l'article L.224-11 du Code de la consommation soit appliqué.

Compte tenu de ces éléments, je recommande :

- **au distributeur X d'annuler 608 m³ au titre de l'article L.224-11 du Code de la consommation ;**
- **au fournisseur Y :**
 - **d'annuler 1 419 m³ au titre de l'article L.224-11 du Code de la consommation ;**
 - **de vous accorder une facilité de paiement pour régler le solde restant.**

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

¹ 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 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* ».

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

Si vous la contestez, ou si le fournisseur Y et/ou le distributeur X 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 : Y
X

Annexe 1 : Observations du fournisseur Y
Annexe 2 : Observations du distributeur X

PJ: fiche «*Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie*»