

Madame F

Paris, le 1<sup>er</sup> février 2023

Dossier suivi par :

Tél. :

N°de dossier : **D2022-13906**

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A et au distributeur Y concernant la facturation de votre consommation d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous êtes titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur A depuis le 9 juillet 2018. Vous avez choisi le rythme de facturation annuel.

Vous contestez la facture du 22 avril 2022 d'un montant de 1 962,07 euros TTC (2 545,84 euros facturés – 435,77 euros d'acomptes prélevés – 148 euros de chèque énergie) imputant les consommations du 7 mai 2021 au 21 avril 2022 pour un total de 14 142 kWh.

Vous faites valoir que la consommation imputée dans cette facture est anormalement élevée.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

**Vos consommations sont stables et varient en fonction des saisons. Cependant, je remarque une consommation anormale sur la période du 3 novembre 2020 au 9 novembre 2021 due à l'absence de consommation enregistrée en heures pleines entre le 3 novembre 2020 et le 6 mai 2021. Cette absence de consommation en heures pleines est rattrapée sur la période du 6 mai au 9 novembre 2021.**

**En effet, l'index en heures pleines du 6 mai 2021 est erroné. Aussi, l'index réel suivant du 9 novembre 2021 a rattrapé les consommations sous-estimées depuis le 3 novembre 2020.**

**Ce rattrapage de consommation a été imputé dans la facture du 22 avril 2022. En effet, cette facture impute les consommations enregistrées du 7 mai 2021 (index erroné en HP) au 21 avril 2022 (relevé réel) et régularise en réalité les consommations depuis le relevé du 3 novembre 2020.**

**Or, l'article L. 224-11 du code de la consommation interdit les rattrapages de consommations de plus de 14 mois.**

**Dès lors, la facture du 22 avril 2022 ne pouvait pas régulariser des consommations en heures pleines antérieures au 21 février 2021.**

L'erreur de relevé du 6 mai 2021 est à l'origine du rattrapage de consommation. Aussi, j'estime qu'il revient au distributeur Y de prendre en charge les consommations en heures pleines facturées à tort au titre de l'article L. 224-11 du code de la consommation, soit 1 645 kWh.

Par ailleurs, dans le cadre de votre contrat XXX 1 an, le prix du kilowattheure a augmenté de 128 % en heures creuses et de 112 % en heures pleines entre juin 2020 et avril 2022. Aussi, le déséquilibre du niveau de consommation imputé entre les deux factures de régularisation successives, provoqué par l'index erroné du 6 mai 2021, est aggravé par l'évolution du prix du kilowattheure.

Il n'est pas légitime de laisser la facturation à l'état actuel et de faire peser sur vous des consommations que vous auriez normalement dû payer au moins deux fois moins cher.

Aussi, je recommande au distributeur Y de corriger l'index en heures pleines du 6 mai 2022 afin de le rendre cohérent avec les consommations enregistrées précédemment.

Un fois l'index corrigé par le distributeur Y, je recommande au fournisseur A d'annuler les factures de régularisation du 12 mai 2021 et du 22 avril 2022 et de les remplacer par des factures correctives qui prendront en compte la nouvelle répartition des consommations entre le 3 novembre 2020 et le 9 novembre 2021.

Enfin, à la suite de la facture du 12 mai 2021, le montant de vos mensualités de 103,70 euros a été abaissé à 53,07 euros. Puis, ce montant n'a pas été réévalué par le fournisseur A après la relève du 9 novembre 2021 qui manifestait pourtant une consommation élevée.

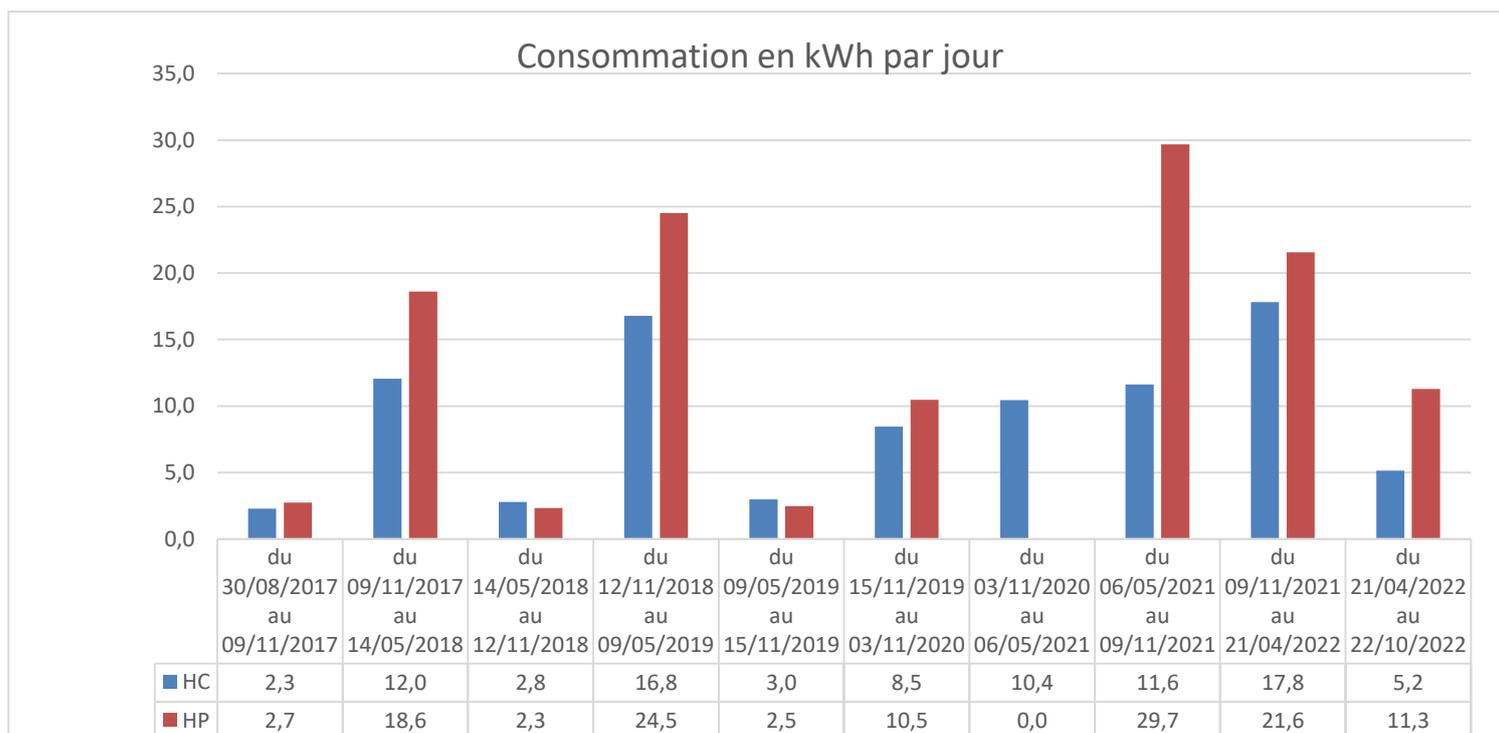
L'absence de réajustement des mensualités explique en partie le montant élevé de la facture contestée. A ce titre, le fournisseur A propose de verser un dédommagement, que j'estime équitable.

Enfin, l'erreur du relevé de l'index du 6 mai 2021 étant à l'origine de ce litige et le traitement de la réclamation n'ayant pas été satisfaisant, un dédommagement devrait être versé par le distributeur Y.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

## VOS CONSOMMATIONS

A l'aide des relevés transmis par le distributeur Y, j'ai établi l'histogramme suivant :



Je constate qu'entre le 30 août 2017 et le 15 novembre 2019 vos consommations étaient stables et variaient en fonction des saisons. Les périodes de mai à novembre enregistrent des consommations plus faibles que les périodes hivernales de novembre à mai qui nécessitent l'utilisation du chauffage.

Puis, aucun index n'ayant été relevé en mai 2020, il est impossible d'établir une comparaison par période avec les années précédentes. Néanmoins, je constate que la consommation annuelle enregistrée entre le 15 novembre 2019 et le 3 novembre 2020 était cohérente avec les consommations précédentes.

Du 3 novembre 2020 au 6 mai 2021, je remarque que la consommation en heures creuses est cohérente avec celles déjà enregistrées aux mêmes périodes mais qu'il n'y a aucune consommation en heures pleines.

Cette absence de consommation en heures pleines se répercute sur la période du 6 mai au 9 novembre 2021 qui enregistre une consommation journalière de 29,7 kWh alors que selon les consommations enregistrées sur les mêmes périodes, elle devrait être de 2,5 kWh environ.

Puis, à partir du 9 novembre 2021, les consommations reviennent à un niveau cohérent.

### **L'ERREUR DE RELEVÉ DU 6 MAI 2021**

Je constate que les index réels du 3 novembre 2020 sont à 9 444 kWh en heures creuses (HC) et 12 562 kWh en heures pleines (HP) et que les index réels suivants du 6 mai 2021 sont à 11 365 kWh en HC et 12 562 kWh en HP.

Entre le 3 novembre 2020 et le 6 mai 2021, 1 921 kWh en HC et 0 kWh en HP auraient donc été consommés. Si la consommation en heures creuses semble cohérente, celle en heures pleines est manifestement erronée.

En effet, certains équipements, comme un réfrigérateur, nécessitent une alimentation électrique continue. Aussi, il est impossible qu'il n'y ait eu aucune consommation en heures pleines pendant plus de 6 mois.

Par conséquent, l'index en HP du 6 mai 2021 est erroné.

Les index suivants, relevés le 9 novembre 2021, étant à 13 537 kWh en HC et 18 111 kWh en HP, la consommation enregistrée entre le 6 mai 2021 et le 9 novembre 2021 est de 2 172 kWh en HC et 5 549 kWh en HP.

Ainsi, puisque l'index du 6 mai 2021 est erroné, l'index en heures pleines du 9 novembre 2021 à 18 111 kWh a régularisé les consommations sous-estimées depuis le 3 novembre 2020 (index réel).

Si l'on écarte relevé erroné du 6 mai 2021, les consommations sont stables et leur répartition HC/HP cohérente :

- 18,02 kWh/jour du 09/11/2017 au 12/11/2018 (41,43% en HC) ;
- 22,81 kWh/jour du 12/11/2018 au 15/11/2019 (42,36% en HC) ;
- 18,94 kWh/jour du 15/11/2019 au 03/11/2020 (44,65% en HC) ;
- 25,99 kWh/jour du 03/11/2020 au 09/11/2021 (42,45% en HC).

### **LA FACTURATION**

La facture du 22 avril 2022 est d'un montant important pour plusieurs raisons.

- **Le rattrapage de consommation**

La facture du 22 avril 2022 a été éditée à la suite du relevé du 21 avril 2022. Elle impute les consommations enregistrées du 7 mai 2021 (index erroné en HP) au 21 avril 2022 (relevé) et régularise en réalité les consommations depuis le relevé du 3 novembre 2020.

Or, l'article L. 224-11 du code de la consommation dispose que « *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* ».

Dès lors, la facture du 22 avril 2022 ne pouvait rattraper des consommations en heures pleines au-delà du 21 février 2021 (21 avril 2022 – 14 mois).

Il n'a pas été porté à la connaissance du fournisseur A que le relevé du 9 novembre 2021 régularisait les consommations sous-estimées en heures pleines depuis le 3 novembre 2020. De plus, l'erreur de relevé du 6 mai 2021 est à l'origine du rattrapage de consommation. Aussi, j'estime qu'il revient au distributeur Y de prendre en charge les consommations en heures pleines facturées à tort au titre de l'article L. 224-11 du code de la consommation.

J'ai calculé les consommations à annuler par le distributeur Y sur la période du 3 novembre 2020 au 21 février 2021 en application de l'article précité comme suit :

- Consommations erronées en heures pleines du 3 novembre 2020 au 6 mai 2021 publiées par le distributeur Y : 0 kWh par jour ;
- Consommations réelles en heures pleines du 3 novembre 2020 au 9 novembre 2021 : 14,96 kWh par jour ;
- L'écart de consommation journalière au cours de la période est donc de 14,96 kWh par jour ;

Ainsi, le distributeur Y devrait prendre à sa charge les consommations rattrapées sur la période du 3 novembre 2020 au 21 février 2021, soit  $110 \text{ jours} * 14,96 \text{ kWh par jour} = 1\,645 \text{ kWh}$

J'estime donc que le distributeur Y devrait annuler 1 645 kWh, soit une déduction valorisée à environ 300 euros TTC sur la base des prix facturés par le fournisseur A sur la période à annuler.

- **L'évolution du prix du kilowattheure**

Vous avez souscrit à l'offre XXX 1 an, le prix du kilowattheure évolue donc en fonction du Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité (TURPE) et des coûts du fournisseur A.

Aussi, entre juin 2020 et avril 2022, le prix du kilowattheure a augmenté de 128 % en heures creuses et de 112 % en heures pleines.

L'évolution du prix explique donc également le montant important de la facture de régularisation du 22 avril 2022 par rapport à la facture de régularisation précédente du 12 mai 2021.

L'index erroné en heures pleines du 6 mai 2021 a provoqué un déséquilibre dans les factures successives du 12 mai 2021 (- 616,02 euros TTC pour 2 627 kWh) et du 22 avril 2022 (1 962,07 euros TTC pour 14 142 kWh).

Ce déséquilibre a été aggravé par l'évolution du prix du kilowattheure appliqué à chacune des deux factures.

Or, ce déséquilibre ayant été provoqué par l'index erroné du 6 mai 2021, il n'est pas équitable de laisser la facturation à l'état actuel et de faire peser sur vous des consommations que vous auriez normalement dû payer au moins deux fois moins cher.

Aussi, je recommande au distributeur Y de corriger l'index en heures pleines du 6 mai 2022 afin de le rendre cohérent avec les consommations enregistrées précédemment.

Un fois l'index corrigé par le distributeur Y, je recommande au fournisseur A d'annuler les factures de régularisation du 12 mai 2021 et du 22 avril 2022 et de les remplacer par des factures correctives qui prendront en compte la nouvelle répartition des consommations entre le 3 novembre 2020 et le 9 novembre 2021.

Enfin, afin que la correction de l'index du 6 mai 2021 n'affecte pas l'application de l'article L.224-11 du code de la consommation, je recommande à le distributeur Y, plutôt que de déduire la consommation à annuler de son historique, de verser un dédommagement correspondant à l'annulation de consommation demandée.

- **L'absence d'ajustement du montant des mensualités**

La facture du 12 mai 2021 prend en compte l'index erroné en HP du 6 mai 2021, ce qui explique son montant de 616,02 euros TTC en votre faveur.

A la suite de cette facture, le montant de vos mensualités de 103,70 euros a été abaissé à 53,07 euros.

Or, cet ajustement a été effectué à tort car l'absence de consommation en heures pleines entre 3 novembre 2020 et le 6 mai 2021 était manifestement impossible.

De plus, après le relevé du 9 novembre 2021 le fournisseur A aurait dû revoir le montant des mensualités à hausse afin d'empêcher une importante régularisation.

A n'a donc pas agi avec diligence, aussi, il propose de verser un dédommagement.

## **LES DESAGREMENTS SUBIS**

L'erreur de relevé du 6 mai 2021 est à l'origine de ce litige car elle a provoqué le rattrapage qui a pesé sur la facture du 22 avril 2022.

Vous avez été prélevée en une fois d'un montant important de 1 962,07 euros ce qui a perturbé votre situation financière et comptable.

De plus, à la suite de votre réclamation, le fournisseur A a formulé auprès du distributeur Y une demande de vérification du dispositif de comptage le 27 avril 2022. L'intervention n'a été réalisée que le 6 juillet 2022 et n'a révélé aucun dysfonctionnement.

Cependant, en analysant l'historique de consommation, le distributeur Y aurait dû s'apercevoir de l'erreur de relevé du 6 mai 2021 et ainsi le litige aurait pu être évité.

Aussi, j'estime cette erreur de relevé ainsi que le traitement insuffisant de la réclamation justifie le versement d'un dédommagement par le distributeur Y.

### **Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur Y :**

- **De verser un dédommagement de 300 euros TTC correspondant à l'annulation de 1 645 kWh entre le 3 novembre 2020 et le 21 février 2021, conformément aux dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation ;**
- **De corriger l'index en heures pleines du 6 mai 2021 afin de le rendre cohérent avec l'historique de consommation ;**
- **De vous verser un dédommagement de 75 euros TTC pour l'erreur de relevé de l'index du 6 mai 2021 ainsi que le traitement insatisfaisant de la réclamation ;**

### **Par ailleurs, je recommande au fournisseur A :**

- **D'annuler les factures de régularisation du 12 mai 2021 et du 22 avril 2022 et d'éditer des nouvelles factures qui prendront en compte l'index corrigé du 6 mai 2021 et la nouvelle répartition des consommations entre le 3 novembre 2020 et le 9 novembre 2021 ;**
- **De mettre en œuvre sa proposition de verser un dédommagement de 200 euros TTC pour l'absence d'ajustement de mensualités.**

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Je demande au fournisseur A et au distributeur Y de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous demeurez insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A et/ou le distributeur Y refuse(nt) de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : A  
Y

Annexe 1 : Observations du fournisseur A

Annexe 2 : Observations du distributeur Y

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