

Monsieur J. P

Paris, le 17 octobre 2023

Dossier suivi par :

Tél. :

N°de dossier : **D2023-11559**

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

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

Vous contestez la facture d'électricité rectificative du 22 décembre 2022 d'un montant de 1 123,80 euros TTC qui met à votre charge le redressement de consommation réalisé par le distributeur B le 7 septembre 2021 pour la période du 13 août 2019 au 7 juillet 2020. Vous estimez que l'article L. 224-11 du code de la consommation a vocation à s'appliquer à votre facturation et que celle-ci doit être annulée à ce titre.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur B mes conclusions sont les suivantes :

Les éléments dont je dispose ne me permettent pas de remettre en cause le redressement de consommations réalisé par le distributeur B pour la période du 13 août 2019 au 7 juillet 2020. Il a été calculé conformément aux règles établies sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Si le distributeur B prenait en compte un historique plus récent, le redressement ne serait pas en votre faveur.

Cependant, le redressement précité n'était plus recouvrable au jour de l'émission de la facture litigieuse du 22 décembre 2022, aussi bien au titre de l'article L. 218-2 du code de la consommation qu'en application de l'article L. 224-11 du code de la consommation.

L'origine de ce retard de facturation provient de manquements exposés ci-après imputables à la fois au distributeur B et au fournisseur A.

Je relève en effet, pour le distributeur B le délai anormalement long de quatorze mois pour réaliser le redressement de consommations et trois mois supplémentaires pour transmettre les flux rectificatifs au fournisseur A.

Le fournisseur A a émis la facture appliquant le redressement un an après la réception des flux rectificatifs. Dans ces conditions, il me semblerait équitable que chaque opérateur prenne en charge l'annulation des consommations régularisées à hauteur de leur part de responsabilité.

Ayant relevé que les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation n'avaient pas été appliquées je signale cette à la direction départementale de protection des populations de Paris et des Hauts de Seine.

Page 1

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

Enfin, je relève que, de votre côté, vous avez été remboursé de 1 188,30 euros TTC en septembre 2020 à la suite de l'édition de la facture annuelle de 2020 qui ne mettait à votre charge que très peu de consommations (seulement trois mois, entre mai et août 2019) et vous remboursait une partie des mensualités réglées pour l'année 2019-2020. Ce remboursement aurait dû servir à régler la facture de redressement qui a été émise en décembre 2022. A ce titre, le fournisseur A disposait d'un délai légal de deux ans, au titre de l'article L. 218-2 du code de la consommation, pour recouvrer ce remboursement perçu à tort. Or, le fournisseur A a émis la facture rectificative en décembre 2022 soit plus de deux ans après ; le fournisseur A n'est donc plus fondé à vous réclamer le paiement de la facture rectificative.

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

L'ORIGINE DU LITIGE

Le 7 juillet 2020 le compteur Linky n°628 a été remplacé à la suite du constat d'un dysfonctionnement. En effet, ce dernier ne communiquait plus et n'avait plus d'affichage depuis le mois d'août 2019. Les index de dépose pris en compte étaient les derniers index réels connus, du 13 août 2019 à 6 023 kWh en heures creuses (HC) et 6 509 kWh en heures pleines (HP).

La dépose de votre ancien compteur Linky sur la base de l'index réel du 13 août 2019 a eu pour conséquence de ne mettre à votre charge aucune consommation entre cette date et le 7 juillet 2020. Cela s'est traduit par la facture du 17 septembre 2020 de 1 188,30 euros TTC en votre faveur qui vous a remboursé une partie des mensualités réglées pour l'année 2019-2020 et n'a mis à votre charge que trois mois de consommation (de mai à août 2019).

Dans cette circonstance, ayant bénéficié de l'électricité sur la période précitée, mais ne pouvant pas connaître le niveau de consommation réel sur cette période litigieuse, il convenait que le distributeur B réalise un redressement de consommation, ce qu'il a fait, en calculant la consommation à mettre à la charge de votre assuré sur la base de sa consommation antérieure entre le 9 août 2018 et le 13 août 2019. En outre, le distributeur B a appliqué, conformément à la procédure, un abattement de 10% à la consommation rectifiée ainsi obtenue.

La consommation rectifiée de 3 685 kWh en HC et 4 080 kWh en HP correspond à une facturation de 1 123,80 euros TTC, imputée par la facture litigieuse du 22 décembre 2022.

Si le distributeur B prenait en compte un historique plus récent, le redressement ne serait pas en votre faveur. Aussi, je vous confirme le calculé ayant donné lieu à ce redressement.

Toutefois, je constate que la consommation rectifiée pour la période de dysfonctionnement, du 19 août 2019 au 7 juillet 2020, n'a été mise à votre charge que lors de l'émission par le fournisseur A de la facture rectificative litigieuse du 22 décembre 2022, 2,5 ans après la dépose du compteur.

En effet, le distributeur B n'a réalisé le redressement que le 7 septembre 2021 soit 14 mois après le remplacement du compteur. De son côté, le fournisseur A a mis un an pour facturer le redressement.

- **La limitation à 14 mois de l'article L. 224-11 du code de la consommation**

Je rappelle que l'article L.224-11 du code de la consommation interdit la facturation de consommations antérieures de quatorze mois au dernier relevé réel disponible à la date d'édition de la facture.

Dans le cas présent, la facture ayant été émise le 22 décembre 2022 et un relevé de compteur étant à la disposition du fournisseur A au 9 novembre 2022, aucune consommation antérieure au 9 septembre 2021 ne pouvait être régularisée en application de la disposition légale précitée.

Rappelant que la facture litigieuse reprend la consommation redressée par le distributeur B pour la période du 19 août 2019 au 7 juillet 2020, cette consommation n'était donc plus recouvrable en vertu de l'article L. 224-11 du code de la consommation.

- **La prescription de l'article L. 218-2 du code de la consommation**

L'article L. 218-2 du code de la consommation dispose que « *l'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans* ».

Et le point de départ de cette prescription est déterminé par l'article 2224 du code civil, concernant la prescription de droit commun, lequel précise que « **les actions personnelles ou mobilières se prescrivent (...) à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer** ».

Dans le cas présent, le jour de la connaissance du droit à agir correspond au jour de la détection du dysfonctionnement de compteur et du remplacement du compteur défectueux, soit le 7 juillet 2020.

Par conséquent, la consommation redressée au titre du dysfonctionnement de compteur aurait dû être recouvrée au 7 juillet 2022 au plus tard. Or, comme la facture a été émise le 22 décembre 2022, soit 5 mois après la fin du délai de prescription, les consommations redressées n'étaient plus recouvrables. Elles ne l'étaient pas davantage, en application du remboursement indu intervenu en septembre 2020, plus de deux ans plus tôt.

LES RESPONSABILITES

• Le distributeur B

Il ressort de l'analyse du dossier que le distributeur B a une part de responsabilité en n'ayant pas transmis le redressement au fournisseur A dans un délai raisonnable. En effet, les flux rectificatifs n'ont été transmis au fournisseur que 17 mois après le constat du dysfonctionnement de compteur, ce qui est anormalement long.

Je rappelle que l'article L.224-11 du code de la consommation retient comme évènement « le dernier relevé ou auto-relevé » connu au moment de l'édition de la facture. A ce titre, j'estime qu'il serait équitable qu'il prenne à sa charge une partie de l'annulation de la facture litigieuse.

Etant donné qu'entre le remplacement du compteur et l'émission de la facture rectificative, il s'est écoulé 29 mois dont 17 mois sont imputables au distributeur B, ce qui représente 59%, je propose donc que le distributeur B prenne à sa charge une proportion équivalente de la facture litigieuse, soit 663,04 euros TTC.

• Le fournisseur A

Il ressort de l'analyse du dossier que le fournisseur A a établi sa facture un an après la réception des flux rectificatifs du distributeur B à la suite du dysfonctionnement de compteur.

Le fournisseur A ne justifie pas son retard et n'apporte pas d'explications.

En tout état de cause, je rappelle au fournisseur A, qu'il reste tenu de l'application des dispositions de l'article L.218-2 du code de la consommation: il disposait donc d'un délai de 7 mois pour émettre la facture après la réception des flux rectificatifs.

Dans le cadre de la médiation, le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement afin de compenser le retard dans la réalisation du redressement. Sa proposition me semble toutefois insuffisante compte tenu de sa responsabilité dans ce litige.

Aussi, comme évoqué précédemment, il s'est écoulé 29 mois entre le remplacement du compteur et l'émission de la facture rectificative dont 12 mois sont imputables au fournisseur A. Par conséquent, je propose que le fournisseur A prenne à sa charge 41% de l'annulation de la facture soit 460,76 euros TTC.

Enfin, le fournisseur A a rappelé dans ses observations que vous aviez perçu un remboursement de 1 188,30 euros TTC en septembre 2020 à la suite de l'édition de la facture annuelle de 2020 qui ne mettait à votre charge que très peu de consommations (seulement trois mois, entre mai et août 2019) et vous remboursait une partie des mensualités réglées pour l'année 2019-2020. Je constate cependant que ce remboursement aurait dû servir à régler la facture de redressement qui a été émise en décembre 2022. A ce titre, le fournisseur A disposait d'un délai légal de deux ans, au titre de l'article L. 218-2 du code de la consommation, pour recouvrer ce remboursement perçu à tort. Or, le fournisseur A a émis la facture rectificative en décembre 2022 soit plus de deux ans après. Le fournisseur A n'est donc plus fondé à vous réclamer le paiement de la facture rectificative.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur de vous accorder un dédommagement de 460,76 euros TTC, incluant la somme de 50 euros TTC qu'il a proposée au cours de la médiation, correspondant à la prise en charge de 41% de la facture litigieuse au titre du délai anormalement long pour réaliser le redressement de consommations.

Je recommande au distributeur B de vous accorder un dédommagement de 663,04 euros TTC, incluant la somme de 50 euros TTC qu'il a déjà proposé, correspondant à la prise en charge de 59% de la facture litigieuse au titre du délai anormalement long pour réaliser le redressement de consommations.

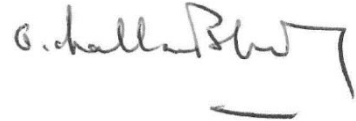
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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

Si vous demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A et/ou le distributeur B 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.

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.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie