

Madame XXXX

Paris, le 27 juillet 2017

Dossier suivi par : XXXX
N° de saisine : D2017-03806
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous êtes titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité d'une puissance de 9 kVA, option « BASE », depuis le 25 septembre 2009. Vous avez opté pour une facturation annuelle et votre compteur électronique est inaccessible aux relevés en votre absence.

Vous contestez le bien-fondé de la facture du 8 janvier 2017 (2 959,36 euros TTC après déduction de 121 euros de prélèvements au titre de l'échéancier annuel) mettant à votre charge 20 728 kWh pour la période du 30 décembre 2015 au 28 décembre 2016. Cette facture régularise vos consommations depuis le 30 décembre 2013 à la suite de la prise en compte d'un index auto-relevé erroné.

Vous faites valoir que votre situation financière ne vous permet pas de régler cette facture et sollicitez donc un abattement.

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

Concernant le niveau des consommations

L'historique des consommations établi à partir des index relevés par le distributeur Y (annexe 2) est le suivant :

Date	Nature des index	Index	Consommation (en kWh)	
			Total	par jour
30/06/2011	relevé	15 686	-	-
03/07/2012	auto-relevé	24 319	8 633	23,8
01/07/2013	auto-relevé	32 951	8 632	24,1
07/07/2014	auto-relevé	37 317	4 366	11,9
28/06/2016	relevé	48 758	11 441	16,1
25/04/2017	relevé	54 453	5 695	19,2

Le distributeur Y a indiqué avoir enregistré le 30 décembre 2014, un index auto-relevé à 30 828 kWh qui s'est avéré erroné et a impliqué une annulation de 6 489 kWh pour la période de juillet à décembre 2014. Il a ensuite pris en compte ce même index lors des relevés des 2 juillet et 29 décembre 2015.

Dès lors, le relevé du 30 décembre 2015 (45 297 kWh) a permis de régulariser vos consommations depuis le 7 juillet 2014 (soit 533 jours). La prise en compte de ce relevé a entraîné une régularisation de 14 469 kWh.

En écartant ces estimations, votre consommation a atteint 7 980 kWh pour la période du 7 juillet 2014 au 30 décembre 2015, soit 14,9 kWh par jour, ce qui est cohérent au regard de la puissance souscrite (9 kVA) et des usages décrits (maison de 70 m², un occupant régulier, chauffage, et production d'eau chaude à l'électricité, équipement électroménager standard, terrarium).

Concernant la facturation de vos consommations

Le fournisseur A l'a établie à partir des index transmis par le distributeur Y.

Dès lors, la prise en compte du relevé du 29 décembre 2015 dans la facture du 8 janvier 2017 a permis de régulariser les consommations depuis votre auto-relevé du 7 juillet 2014.

Celle-ci facture :

- 12 209 kWh pour la période du 30 décembre 2015 (relevé) au 31 juillet 2016 (estimation du fournisseur A) ;
- 8 519 kWh du 1^{er} août (estimation du fournisseur A) au 28 décembre 2016 (relevé).

Je constate que le dernier index réel pris en compte dans votre facturation par le fournisseur A est l'auto-relevé du 30 décembre 2013 (34 759 kWh). Aussi, contrairement à ce qui est mentionné, la facture du 8 janvier 2017 régularise vos consommations depuis le 30 décembre 2013. Elle ne tient donc pas compte de l'évolution des prix du kWh sur l'ensemble de la période régularisée.

Ceci étant précisé, je rappelle que la loi a confié au distributeur Y les activités de comptage et toutes les missions de service public afférentes. À ce titre, il lui incombe d'effectuer un relevé une fois par semestre et de mettre en œuvre les moyens nécessaires afin de déterminer des index fiables. Or, le distributeur Y aurait dû être alerté par l'incohérence de l'index du 30 décembre 2014 à 30 828 kWh impliquant une annulation de 6 489 kWh.

Par ailleurs, le fournisseur A a l'obligation de facturer vos consommations réelles au moins une fois par an (article L. 224-11 du Code de la consommation). Or, il ne justifie d'aucune action menée pour remplir cette obligation (par exemple, collecter des index auto relevés ou programmer un relevé spécial). De plus, il n'a pris en compte le relevé de décembre 2015, permettant de régulariser vos consommations, qu'en janvier 2017, ce qui a aggravé l'impact du rattrapage. Il aurait pu émettre une facture rectificative dès réception du relevé de décembre 2015 puis de juin 2016.

Aussi, vous vous trouvez redevable d'une facture d'un montant important de nature à perturber votre budget et vous n'avez pas été en mesure de connaître votre consommation réelle.

Le distributeur Y a proposé de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC.

Le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC et de mettre en place un échancier de paiement pour le règlement du solde restant dû.

Ces propositions me paraissent insuffisantes. En effet, les dispositions du code de la consommation limitant les rattrapages de facturation à 14 mois¹ (L.224-11 du Code de la consommation) ont vocation à s'appliquer à votre cas, vis-à-vis du fournisseur A.

Cette limitation peut être calculée de la façon suivante :

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 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.*

Consommation facturée	Consommation évaluée sur 420 jours			Consommations à annuler (consommation facturée - consommation sur 420 jours)	Montant (en euros TTC)
	consommation réelle du 30/12/2015 au 28/12/2016 (358 jours)	Consommation du 07/07/2014 au 30/12/2015 rapportée sur 62 jours (420 - 358)	total		
20 728 kWh	6 259 kWh	$7\,980 / 533 \times 62 = 929$ kWh	7 188	13 542	2 040

Compte tenu des responsabilités respectives des opérateurs, les consommations à annuler devraient être réparties de la manière suivante :

Annulation à effectuer pour Y (consommation régularisée par le relevé du 30 décembre 2015, rapportée sur 420 jours)	Annulation à prendre en charge par A
$14\,469 - (14\,469 / 533 \times 420) = 3\,068$ kWh soit 465 euros TTC environ	$13\,542 - 3\,068 = 10\,474$ kWh soit 1 575 euros TTC environ

Comme je l'ai déjà constaté avec l'examen de dossiers précédents, j'observe ici que le fournisseur A n'a spontanément opéré aucune déduction sur votre facturation alors que les dispositions relatives à la « *limitation des rattrapages à 14 mois* » entrées en vigueur le 17 août 2016 s'appliquaient à votre facture du 8 janvier 2017.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande :

- au distributeur Y de procéder à l'annulation de 3 068 kWh, incluant le dédommagement de 200 euros TTC proposé,
- au fournisseur A :
 - d'annuler 10 474 kWh correspondant à environ 1 575 euros TTC, incluant le dédommagement de 100 euros TTC proposé, pour les désagréments liés à l'absence d'application spontanée des dispositions limitant le rattrapage de facturation à 14 mois, ce qui vous a contraint à renouveler votre réclamation,
 - de répercuter dans votre facturation le flux de régularisation que lui transmettra le distributeur Y ;
 - de se rapprocher de vous afin de mettre en place un plan de paiement pour le solde restant dû.

Je vous recommande enfin de régler le nouveau solde dont vous serez redevable, conformément à l'échelonnement de paiement proposé par le fournisseur A.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de déduire spontanément des factures qu'il émet depuis le 17 août 2016, les montants correspondants aux consommations qui remontent à plus de 14 mois en partant du dernier relevé ou auto-relevé.

J'adresse une copie de cette recommandation à la DGCCRF chargée de veiller à la bonne application 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 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).

Le fournisseur A et le distributeur Y m'informeront dans un délai maximum de deux 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

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* »