

Madame H

Paris, le 29 novembre 2017

Dossier suivi par : P. K
N° de saisine : D2017-06718
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

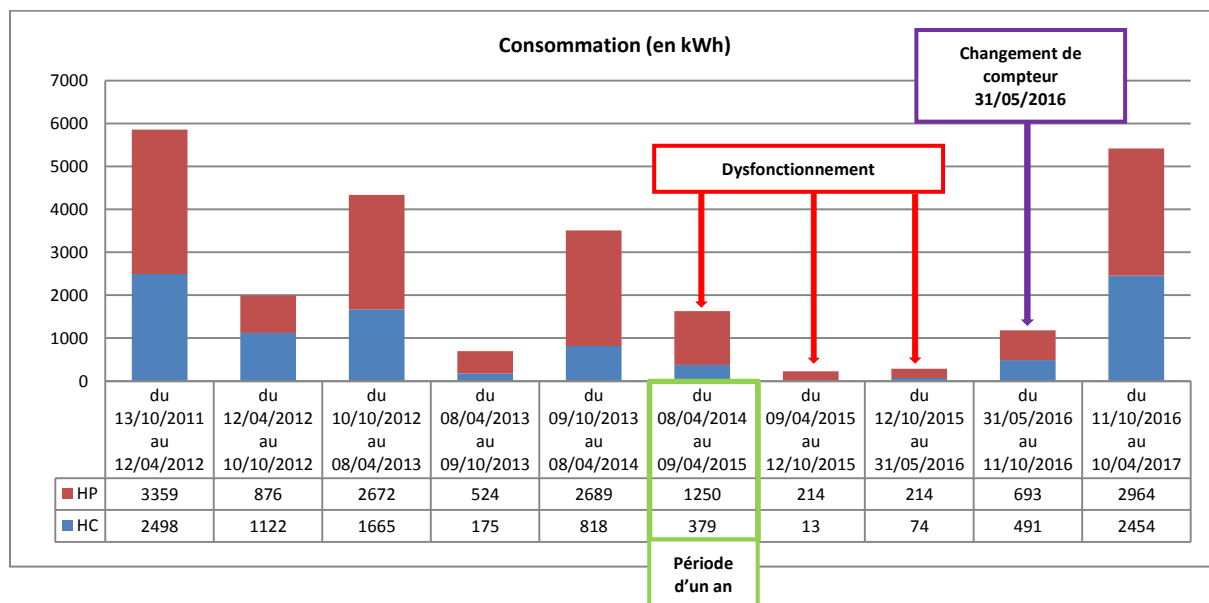
Le litige concerne la facture du 20 avril 2017, d'un montant de 2 309,13 euros TTC (déduction faite de 309 euros réglés au titre de la mensualisation), qui a mis à votre charge 7 995 kWh en heures creuses (HC) et 10 199 kWh en heures pleines pour la période du 2 octobre 2014 au 10 avril 2017. Cette facture a aussi régularisé vos consommations à hauteur de 5 050 kWh en HC et 6 542 kWh en HP pour la période du 2 octobre 2014 au 31 mai 2016 en raison d'un dysfonctionnement de compteur. Vous estimez la consommation mise à votre charge trop élevée et souhaitez obtenir un abattement.

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

Vos données de consommation, rapportées par le distributeur Y, attestent de l'existence d'un dysfonctionnement de votre compteur. Dès lors, il convenait de rectifier votre facturation pour compenser l'énergie utilisée que vous n'avez pas réglée. C'est ce qui est à l'origine de la facture litigieuse qui a régularisé votre consommation sur une période de deux ans et demi. Or, les factures émises depuis le 17 août 2016 ne peuvent, en principe, plus porter sur plus de quatorze mois de consommations en application de l'article L.224-11 du Code de la consommation.

En ce qui concerne le niveau global de vos consommations en dehors de la période 2014 - 2016 :

Sur la base des éléments qui m'ont été transmis par le distributeur Y, j'ai pu établir le graphique suivant :



J'observe que vos consommations ont fluctué au gré des saisons. Elles sont plus élevées en période hivernale, en cohérence avec les équipements et usages que vous avez indiqués. Votre maison a une superficie de 90 m² et est occupée par quatre personnes. Elle est chauffée à l'électricité et équipée d'un ballon d'eau chaude, d'un réfrigérateur, et d'un lave-linge.

À titre indicatif, l'outil d'évaluation des consommations que vous pourrez trouver sur mon site d'information www.energie-info.fr, évalue les consommations pour un logement comme le vôtre entre 8 060 kWh et 15 800 kWh par an. L'historique du distributeur Y fait apparaître une consommation annuelle d'environ 6 500 kWh, ce qui se situe en dessous de cette fourchette et peut correspondre à une bonne maîtrise de votre consommation.

Le niveau de vos consommations d'électricité, hormis sur la période d'avril 2014 à mai 2016, n'appelle donc pas de remarques particulières.

En ce qui concerne vos consommations entre avril 2014 et mai 2016 :

Votre compteur a connu deux dysfonctionnements : d'une part, le niveau de vos consommations a été incorrectement enregistré à partir d'avril 2014 ; d'autre part, leur répartition entre les HC et les HP a été faussée à partir d'avril 2013. Les corrections effectuées ont toutefois permis de rectifier la situation.

- ***sur les niveaux de consommation à partir d'avril 2014 :***

D'avril 2014 à avril 2015, votre compteur a enregistré 1 629 kWh seulement (4,5 kWh par jour environ) puis 227 kWh (1,3 kWh par jour environ) d'avril 2015 à octobre 2015 et 288 kWh d'octobre 2015 - mai 2016 (1,6 kWh par jour environ).

Ces niveaux de consommations sont anormalement bas au regard de l'historique et de vos usages et ne peuvent s'expliquer que par un dysfonctionnement de votre compteur. A ce sujet, le distributeur Y a indiqué que votre compteur avait enregistré vos consommations de manière partielle du fait d'un problème de tension.

Postérieurement au remplacement de votre compteur, la consommation journalière moyenne a atteint des niveaux cohérents avec vos usages.

Elle se présente désormais de la façon suivante, en période hivernale (en rouge) et en période estivale (en bleu) :

Période	Consommation journalière moyenne	
	HC	HP
du 31/05/2016 au 11/10/2016	3,69 kWh	5,21 kWh
du 11/10/2016 au 08/12/2016	9,90 kWh	12,52 kWh
du 08/12/2016 au 10/04/2017	15,28 kWh	18,20 kWh

Il est donc établi que votre compteur a dysfonctionné et n'a pas correctement enregistré vos consommations pour la période du 8 avril 2014 au 31 mai 2016.

- ***un redressement fondé :***

Le distributeur Y a remplacé votre compteur le 31 mai 2016.

Il a mis en œuvre une rectification pour compenser la perte subie par les opérateurs pour l'énergie fournie qui n'a pu être ni mesurée ni facturée et que vous n'avez donc pas réglée.

Pour le calcul d'un redressement, les règles concertées entre les acteurs du marché¹ prévoient deux options.

En présence d'un historique de consommation exploitable, l'estimation est établie à partir de la consommation constatée sur le point de livraison (PDL, c'est-à-dire de la référence technique du compteur) au cours d'une période antérieure similaire tant au niveau de la durée que de la saison.

¹ Disponible sur le site www.gte2007.com

En l'absence d'historique exploitable le distributeur Y estime les consommations à rectifier à partir de la consommation constatée sur des PDL comparables (même option tarifaire, même puissance et même région).

Dans ces deux cas, un abattement de 10 % est ensuite appliqué, afin de tenir compte de l'incertitude liée à l'estimation.

- ***les propositions de redressement du distributeur Y***

Le distributeur Y a, dans un premier temps, réalisé le 1^{er} juillet 2016 une rectification des consommations pour la période du 2 octobre 2014 au 31 mai 2016 (599 jours) à partir de la répartition journalière moyenne observée pour des clients disposant de caractéristiques identiques (8,43 kWh en HC et 10,92 kWh en HP après application de l'abattement de 10 %). Ont ainsi été mis à votre charge 5 050 kWh en HC et 6 542 kWh en HP. Cette rectification a été répercutée sur la facture du 20 avril 2017 d'un montant de 2 309,13 euros TTC.

Cependant, dans le cadre de l'instruction de votre dossier, le distributeur Y a proposé de fonder son redressement sur la répartition de vos consommations sur la période du 1^{er} avril 2015 au 31 mai 2016, sur 420 jours conformément à l'article L.224-11 du Code de la consommation. En se basant sur la consommation moyenne journalière enregistrée par votre nouveau compteur (9,5 kWh en HC et 11,8 kWh en HP) et après application de l'abattement de 10 %, le distributeur Y a estimé les consommations à facturer à 3 535 kWh en HC et 4 422 kWh en HP. Cela correspond à une annulation de 1 515 kWh en HC et 2 120 kWh en HP par rapport à la première rectification soit une déduction d'environ 500 euros TTC.

J'attire votre attention sur le fait que la solution proposée par le distributeur Y apparaît avantageuse. Dans la mesure où l'article L.224-11 du Code de la consommation est entré en vigueur le 17 août 2016, il n'était pas applicable au redressement qui est antérieur. De plus, le distributeur Y a proposé de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC au titre du traitement global de votre dossier.

Je n'ai donc pas d'arguments pour remettre en cause la rectification réalisée par le distributeur Y. Il n'en demeure pas moins que la facture qui a répercuté la première rectification présente une anomalie que le fournisseur A a refusé de corriger.

En ce qui concerne l'anomalie présente sur la facture du 20 avril 2017 :

En application de l'article L.224-11 du Code de la consommation, aucune facture ne peut porter sur plus de 14 mois de consommations en partant du dernier relevé.

Or, j'observe que la facture litigieuse a régularisé vos consommations sur une durée de deux ans et demi, du 2 octobre 2014 au 10 avril 2017. En effet, outre le redressement couvrant la période du 2 octobre 2014 au 31 mai 2016, elle a mis à votre charge votre consommation du 31 mai 2016 au 10 avril 2017.

Or, en application de l'article précité, aucune consommation antérieure au 10 février 2016 (10 avril 2017 - 14 mois) n'aurait dû vous être facturée.

Cette facture va néanmoins être rectifiée sur la base de la proposition du distributeur Y. Elle portera alors sur votre consommation du 31 mai 2016 au 10 avril 2017 (315 jours) et sur la rectification pour la période du 1^{er} avril 2015 au 31 mai 2016 (420 jours). La période facturée devrait donc être réduite à nouveau (315 jours de consommations en moins) pour respecter l'interdiction de facturer des consommations excédant 14 mois.

Votre facture porterait alors sur 315 jours de consommations courantes et sur 105 jours au titre du redressement (420 - 315) pour ne pas dépasser 420 jours

315 jours de consommations redressées devraient être annulés de la façon suivante :

	Consommations rectifiées par le distributeur Y du 01/04/2015 au 31/05/2016	Consommations à annuler du 01/04/2015 au 10/02/2016 (315 jours)
HC	3 535 kWh	$3\,535 \text{ kWh} / 420 * 315 = 2\,651 \text{ kWh}$
HP	4 422 kWh	$4\,422 \text{ kWh} / 420 * 315 = 3\,316 \text{ kWh}$

Cette proposition de solution a été refusée par le fournisseur A.

Néanmoins, sa responsabilité est engagée dans cette facturation. En effet, le distributeur Y a régularisé vos consommations le 1^{er} juillet 2016. Le flux correspondant a été transmis au fournisseur A le 2 août 2016 et intégré à la facture du 20 avril 2017 avec plus de huit mois de retard.

Le fournisseur A devrait donc annuler 2 651 kWh en HC et 3 316 kWh en HP ce qui représente un montant d'environ 810 euros TTC, afin que la facture ne porte que sur quatorze mois de consommation conformément à l'article L.224-11 du Code de la consommation. Enfin, compte tenu du solde restant dû après ces deux rectifications, il serait équitable qu'un échancier de paiement vous soit accordé.

Enfin, je rappelle avoir déjà recommandé au fournisseur A d'appliquer spontanément les dispositions de l'article L.224-11 du Code de la consommation². Je constate dans votre cas qu'outre l'absence d'application spontanée, il y fait obstacle, pour des raisons que je ne peux partager :

« En effet, de la période de réception des flux par Y, soit le 02/08/2016, à la date d'émission de la facture de solde, soit le 20/2017, il s'est écoulé huit mois. »

Je transmets donc pour information cette recommandation à la DGCCRF dont la mission est de veiller à la bonne application des dispositions du Code de la consommation.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur Y de mettre en œuvre ses propositions à savoir :

- limiter le redressement facturé à quatorze mois, en annulant 1 515 kWh en HC et 2 120 kWh en HP (soit 500 euros TTC environ) ;
- vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC au titre du traitement global de votre dossier.

Je recommande au fournisseur A :

- de prendre en compte la nouvelle rectification et d'annuler 2 651 kWh en HC et 3 316 kWh en HP (soit 810 euros TTC environ) supplémentaires, afin que sa facture ne porte pas sur plus de 14 mois de consommations ;
- de vous accorder une facilité de paiement, sur la base de vos capacités financières, pour le règlement de votre solde.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de prendre en compte les dispositions prévues par l'article L.224-11 du Code de la consommation, dès lors que la facture porte sur plus de quatorze mois de consommation du fait de la prise en compte tardive d'un redressement calculé par le distributeur.

Enfin, je vous recommande de vous acquitter de votre dette selon les modalités qui seront convenues avec le fournisseur A.

² Recommandation n°2017-D3806, disponible sur le site www.energie-mediateur.fr

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 m'informera dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur A refuse 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A / Y
DGCCRF