

Madame D. C.

Paris, le 24 janvier 2023

Dossier suivi par :

Tél. : 01.44.94.66.60

N°de dossier : **D2022-07300**

(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 B. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous êtes titulaire d'un contrat de fourniture de gaz avec le fournisseur A depuis le 9 février 2019. Vous avez été facturée sur un rythme annuel jusqu'en mars 2022.

Votre compteur a été déposé le 27 septembre 2021 à l'index 12 299 m³ et un nouveau compteur a été posé à l'index 0 m³.

Vous contestez la facture du 10 mars 2022 de 1 680,41 euros TTC (1 960,41 euros TTC – 280 euros d'acomptes mensuels prélevés) portant sur la consommation du 2 mars 2021 au 14 février 2022, au motif que son montant est anormalement élevé.

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

Le distributeur B a constaté en juin 2021 que le cadran de votre compteur était bloqué à l'index 10 747 m³. À la dépose du compteur, le 27 septembre 2021, le distributeur B a estimé les consommations à régulariser depuis le 28 août 2020. La rectification proposée par le distributeur est conforme à la procédure en vigueur et vous impute une consommation cohérente avec l'historique postérieur, de sorte que je ne la remettrai pas en cause.

Cependant, le fournisseur A n'a intégré la rectification dans sa facturation que cinq mois plus tard, le 10 mars 2022. La facture litigieuse porte ainsi sur un an et demi de consommation, ce qui n'est pas conforme aux dispositions de l'article L.224-11 du code de la consommation qui limitent à 14 mois les rattrapages de consommation. Je recommande donc au fournisseur A d'annuler le rattrapage antérieur à 14 mois, que j'ai estimé à 4 385 kWh ou 285 euros TTC.

De plus, le fournisseur A n'a pas rendu explicite la rectification facturée, ce qui est pourtant prévu par l'article 10 du décret du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel.

Le fournisseur n'a pas non plus tenté de réévaluer vos mensualités en cours d'année, alors que les mensualités étaient visiblement insuffisantes pour couvrir la consommation régularisée, et ne vous a pas proposé de facilités de paiement malgré le montant important du solde restant dû. Enfin, il a manqué de diligence dans le traitement de votre réclamation.

Page 1 sur 10

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.

Ces manquements justifieraient le versement d'un dédommagement.

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

LES CONSOMMATIONS

Vous trouverez ci-dessous l'historique de vos consommations tel qu'il a été transmis par le distributeur B :

1. Historique des index avant le changement du compteur :

| | | | | | | | | | |
|-------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Date | 09/02/19 | 05/03/19 | 10/09/19 | 04/03/20 | 28/08/20 | 02/03/21 | 14/09/21 | 27/09/21 | 27/09/21 |
| Index | 10 746 | 10 747 | 10 764 | 10 746 | 10 746 | 10 747 | 10 747 | 12 299 | 0 |

2. Historique des index après la pose du compteur évolué :

| | | | | | | | | | |
|-------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Date | 14/10/21 | 14/11/21 | 14/12/21 | 14/01/22 | 14/02/22 | 14/03/22 | 14/04/22 | 14/05/22 | 14/06/22 |
| Index | 25 | 143 | 358 | 587 | 840 | 980 | 1 095 | 1 138 | 1 155 |

Index distributeur B Changement compteur Index estimé

Je note qu'une consommation quasiment nulle a été enregistrée de la mise en service du 9 février 2019 (index de 10 746 m³) au 14 septembre 2021 (index de 10 747 m³). Un rattrapage de consommation a visiblement été enregistré le 27 septembre 2021, à la dépose du compteur.

Le distributeur B déclare que votre compteur était bloqué sur l'index 10 747 m³, ce qui explique qu'aucune consommation n'ait été enregistrée pendant plus de deux ans et demi. À la suite du changement de compteur, le distributeur B a publié un index de dépose estimé qui régularisait les consommations depuis le 28 août 2020.

En cas de dysfonctionnement de compteur, le distributeur est tenu d'appliquer une procédure¹ élaborée sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Celle-ci prévoit notamment que :

- La période de correction des consommations à estimer postérieurement au changement de compteur doit être inférieure à 14 mois, conformément aux dispositions de l'article L.224-11 du code de la consommation ;
- Les consommations doivent être estimées soit sur la base d'un historique de consommation réelle, soit sur la base de la consommation annuelle de référence (CAR) du client, qui a été déterminée lors de la mise en service du contrat ;
- Un abattement systématique de 10% doit être appliqué sur les consommations rectifiées pour l'incertitude relative à l'estimation ;
- Le client et le fournisseur doivent être informés de la correction proposée par le distributeur.

Dans votre cas, et comme cela ressort du rapport d'estimations de consommation transmis par le distributeur B (en annexe 3), ces différents points ont été respectés. Le distributeur B a en effet estimé votre consommation sur une période de 13 mois (du 28 août 2020 au 27 septembre 2021), sur la base d'une CAR de 1 640 m³, a déduit un abattement de 10% et déclare vous avoir transmis cette proposition de rectification, ainsi qu'au fournisseur.

Je note de plus que la consommation rectifiée est cohérente avec l'historique enregistré par le nouveau compteur : le fournisseur B vous a imputé une consommation de 3,93 m³/jour entre août 2020 et septembre 2021, et une consommation moyenne de 4,44 m³/jour a été enregistrée entre septembre 2021 et juin 2022.

¹ <https://concertation.cre.fr/document/open/procedure-dysfonctionnement-de-compteur-et-correction-des-consommations-pdf-1>

Je ne suis donc pas en mesure de mettre en cause la rectification de consommation effectuée par le distributeur B.

En revanche, j'observe que le distributeur B est intervenu en juin 2021 pour contrôler le bon fonctionnement de votre compteur, alors qu'aucune consommation n'avait été enregistrée depuis plus de deux ans. J'estime que les index identiques ou incohérents (index de 10 764 m³ en septembre 2019 suivi d'un index de 10 746 m³ en mars 2020) auraient dû alerter le distributeur plus tôt.

Cependant, j'attire votre attention sur le fait qu'en raison de la date tardive de rectification, aucune consommation n'a été imputée de février 2019 à août 2020, ce qui est en votre faveur. Ainsi, le délai anormalement long d'intervention du distributeur B vous a été favorable. C'est pourquoi je ne recommande pas au distributeur d'accorder un dédommagement à ce titre.

LA FACTURATION

le fournisseur A a édité le 10 mars 2022 une facture de 1 680,41 euros TTC (1 960,41 euros TTC – 280 euros d'acomptes mensuels prélevés) portant sur la consommation du 2 mars 2021 au 14 février 2022, des index 10 747 à 12 299 m³, puis 0 à 840 m³.

Cette facture impute une consommation conforme à l'historique de consommation corrigé après la dépose du compteur.

Cependant, elle comporte plusieurs anomalies.

D'une part, elle indique une période de consommation du 2 mars 2021 au 14 février 2022, alors que compte tenu de la rectification faite par le distributeur B, elle porte en réalité sur la consommation du 28 août 2020 au 14 février 2022.

Cela n'est pas conforme aux dispositions de l'article 10 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures d'électricité et de gaz naturel² qui prévoient que :

« En vue d'assurer l'information du consommateur, la facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel précise de manière apparente les mentions complémentaires suivantes : [...]

- si la facture comporte des rectifications, les mentions relatives à cette période, au tarif appliqué et au nombre de kWh concernés qui permettent d'en vérifier le fondement, ces informations peuvent figurer clairement dans un document joint à la facture ; »*

Vous avez précisé à mes services que vous avez reçu cette facture telle quelle, sans aucune mention du rattrapage de consommation ni de la période concernée.

Je considère que ce manquement, qui ne vous a pas permis de comprendre le montant important qui vous était facturé, justifierait un dédommagement de la part du fournisseur A.

D'autre part, cette facture porte sur une consommation de deux ans et demi, ce qui n'est pas conforme aux dispositions de l'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. »

Au 10 mars 2022, date d'édition de la facture, le dernier index publié était celui du 14 février 2022. le fournisseur A ne pouvait donc pas facturer les consommations antérieures aux 14 mois. Le fournisseur aurait

² Arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus

dû facturer les consommations rectifiées dès réception du flux rectificatif par le distributeur, et non pas attendre l'édition de la prochaine facture annuelle, ou alors appliquer spontanément la limitation à 14 mois sur la facture litigieuse.

Il convient donc d'annuler les consommations du 28 août 2020 au 14 décembre 2020 (108 jours). La consommation rectifiée du 28 août 2020 au 27 septembre 2021 étant de 1 553 m³, soit 3,93 m³/jour, cela représente 425 m³ sur une période de 108 jours, ou 4 385 kWh avec un coefficient de conversion de 10,32603 kWh/m³ figurant sur la facture litigieuse.

J'ai estimé l'annulation de 4 385 kWh à 285 euros TTC. Je recommande au fournisseur A de corriger sa facturation, ou bien d'accorder un dédommagement d'un montant correspondant à l'annulation.

Enfin, je note que les mensualités déjà prélevés (280 euros) représentent 1/7^{ème} du montant total de la facture (1 960,41 euros TTC), ce qui était largement insuffisant. Le montant des mensualités était adapté à la consommation précédente, quasiment nulle. Cependant, le fournisseur A avait reçu en octobre 2021 la proposition de rectification du distributeur B, et pouvait depuis suivre l'évolution des consommations, les index étant transmis chaque mois par le nouveau compteur.

Le fournisseur aurait donc dû, soit émettre une facture de régularisation dès réception de la rectification du distributeur B, soit proposer une réévaluation des mensualités dès l'automne 2021 afin d'éviter une régularisation trop importante.

Le défaut de réévaluation des mensualités justifierait également le versement d'un dédommagement.

LES DESAGREMENTS SUBIS ET LE TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

Vous n'avez pas pu suivre votre consommation pendant plus de deux ans et demi, puis vous avez reçu une facture d'un montant important qui a fortement perturbé votre budget.

Vous avez déclaré à mes services que le solde de la facture litigieuse (1 680,41 euros TTC) a été directement prélevé de votre compte bancaire, ce qui vous a contrainte à contracter un prêt à la consommation.

Or, le fournisseur A ne vous avait pas fourni d'explication sur cette facture et ne vous avait pas proposé de facilités de paiement, alors que le montant réclamé était plus de 70 fois plus élevé que la régularisation précédente (23,54 euros TTC).

Enfin, je note que le fournisseur A avait répondu à votre réclamation en avril et mai 2022, mais en confirmant seulement le bien-fondé de la rectification du fournisseur B, sans mettre en cause, notamment, la consommation facturée qui était supérieure à 14 mois. Le traitement insatisfaisant de la réclamation justifierait le versement d'un dédommagement.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de :

- **Annuler 4 385 kWh sur la période du 28 août au 14 décembre 2020 en application de l'article L.224-11 du code de la consommation, ou accorder un dédommagement d'un montant équivalent ;**
- **Accorder un dédommagement global de 150 euros TTC en compensation des désagréments subis.**

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 de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Ayant constaté que le fournisseur A n'avait pas spontanément appliqué la limitation à quatorze mois prévue par l'article L.224-11 du code de la consommation, je signale cette affaire à la direction départementale de protection des populations.

Si vous demeurez insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse 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