

Monsieur V

Paris, le 25 novembre 2022

Dossier suivi par :

Tél. :

N°de dossier : **D2022-09981**

(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 X concernant votre facturation d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez le redressement proposé par le distributeur X concernant la période de dysfonctionnement du compteur matricule n°XXX.

Vous souhaitez que le distributeur X établisse un nouveau redressement qui tienne compte des usages déclarés et d'une période de référence que vous jugez plus cohérente.

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

**Le premier redressement effectué par le distributeur X en mars 2022 concernant la période de dysfonctionnement de votre compteur mettait à votre charge un niveau de consommation d'électricité trop élevé compte tenu de vos changements d'usages de l'électricité. Le redressement rectificatif effectué en avril 2022 tient compte de vos usages.**

**Toutefois, le redressement a été établi tardivement par le distributeur X et celui-ci ne respecte donc pas l'article L. 224-11 du code de la consommation qui interdit toute facturation antérieure à 14 mois de consommations.**

**Par conséquent, je recommande au distributeur X de mettre en conformité sa facturation avec l'article L.224-11 du code de la consommation et de vous accorder un dédommagement à ce titre.**

**Je recommande au fournisseur A de vous accorder le dédommagement proposé pour les désagréments subis.**

**Enfin, le distributeur X n'ayant pas respecté les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation, je signale cette affaire à la DGCCRF.**

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

## LE DYSFONCTIONNEMENT DU COMPTEUR

- **Le redressement de vos consommations d'électricité**

Le compteur matricule n°XXX a été déposé le 11 août 2021 car il dysfonctionnait. Les index de dépose retenus étaient les derniers index réels connus en date du 10 juin 2020.

Le distributeur X n'a mis à votre charge aucune consommation sur la période du 10 juin 2020 au 11 août 2021.

Le distributeur X a ensuite réalisé une rectification de vos consommations datant du 4 mars 2022.

Celle-ci tenait compte d'une période de référence du 7 juin 2019 au 10 juin 2020 au cours de laquelle votre consommation moyenne journalière était de 42,984 kWh. Il a mis à votre charge un total de 12 364 kWh en HC et 4 078 kWh en HP sur la période de dysfonctionnement du compteur.

Vous avez contesté ce redressement en indiquant que votre mode de chauffage avait changé car le chauffage électrique au sol ne fonctionnait plus. Ainsi vous avez indiqué que la pièce de vie était chauffée via un insert au gaz sur l'hiver 2020/2021. Vous estimiez que le dysfonctionnement de votre chauffage électrique avait permis d'économiser 5 000 kWh au total.

D'autre part, vous avez expliqué que votre fille avait quitté le domicile en février 2020, le logement était donc habité plus que par 2 personnes (au lieu de 3).

De plus, vous estimiez que la limitation de la facturation à 14 mois de consommations n'avait pas été respectée par le distributeur.

Enfin, vous estimiez que la période de référence utilisée par le distributeur X pour calculer le redressement était sur 12 mois alors que le dysfonctionnement avait duré 12 mois plus 2 mois d'été. Vous considérez que cela surpondérait la consommation hivernale sur les 2 mois d'été supplémentaires.

Au cours du processus de médiation, le distributeur X a indiqué avoir annulé le redressement réalisé en mars 2021 et effectué le 7 avril 2022 une nouvelle rectification de vos consommations.

Il a indiqué avoir tenu compte de 4 périodes de références différentes en fonction des périodes à refacturer, comme suit :

- Période de rectification : du 10 juin 2020 au 1<sup>er</sup> novembre 2020 (144 jours) :
  - Période de référence du 7 juin 2019 au 2 novembre 2019 des index 0 kWh en HC 0 kWh en HP à 988 kWh en HC et 924 kWh en HP. Soit une consommation journalière de référence de 11,63 kWh/jour (avec application des 10%) ;
  - Facturation de la consommation prise en compte pendant la période de rectification : 144 jours x 11,63 kWh/jour = 1 675 kWh.
- Période de rectification : du 1<sup>er</sup> novembre 2020 au 1<sup>er</sup> mai 2021 (181 jours) :
  - Période de référence du 2 novembre 2019 au 2 mai 2020 des index 988 kWh en HC et 924 kWh en HP à 11 347 kWh en HC et 3 730 kWh en HP. Soit une consommation journalière de référence de 65,11 kWh/jour (avec application des 10%) ;
  - Facturation de la consommation prise en compte pendant la période de rectification : 181 jours x 65,11 kWh/jour = 11 785 kWh. Application de -50% (absence de chauffage électrique sur la période) = 11 785 kWh = 5 893 kWh.
- Période de rectification : du 1<sup>er</sup> mai 2021 au 10 juin 2021 (40 jours) :
  - Période de référence du 2 mai 2020 au 10 juin 2020 des index 11 347 kWh en HC et 3 730 kWh en HP à 11 913 kWh en HC et 3 928 kWh en HP. Soit une consommation journalière de référence de 17,63 kWh/jour (avec application des 10%) ;
  - Facturation de la consommation prise en compte pendant la période de rectification : 40 jours x 17,63 kWh/jour = 705 kWh.
- Période de rectification : du 10 juin 2021 au 11 août 2021 (40 jours) :

- Période de référence du 7 juin 2019 au 2 août 2019 des index 0 kWh en HC et 0 kWh en HP à 352 kWh en HC et 286 kWh en HP. Soit une consommation journalière de référence de 10,25 kWh/jour (avec application des 10%) ;
- Facturation de la consommation prise en compte pendant la période de rectification : 40 jours x 10,25 kWh/jour = 410 kWh.

Le distributeur X a donc proposé de facturer un total de 8 683 kWh du 10 juin 2020 au 11 août 2021 avec une répartition de 75%/25% en HC/HP, soit 6 512 kWh en HC et 2 171 kWh en HP.

Je suis en mesure de vous confirmer que le redressement proposé est plus cohérent avec vos usages. Il tient compte du dysfonctionnement de votre chauffage électrique sur l'hiver 2020/2021 (avec un abattement de 50% sur les consommations hivernales). Il tient également compte de périodes de référence précises en fonction des périodes redressées.

- **L'application de l'article L. 224-11 du code de la consommation**

Le distributeur X confirme avoir correctement appliqué l'article L. 224-11 du code de la consommation qui limite la facturation des consommations sur 14 mois.

Toutefois, je considère que la limitation de la facturation à 14 mois de consommations n'a pas été respectée par le distributeur.

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 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.* »

Ainsi, le distributeur X ne peut mettre à votre charge des consommations antérieures à 14 mois.

Le redressement initial du distributeur X (qui visait à vous refacturer des consommations sur la période de dysfonctionnement) a été réalisé le 4 mars 2022. Or, le dernier relevé effectué avant ce redressement, et dont il convient pour le calcul de la LTE, datait du 2 mars 2022. Les opérateurs ne peuvent donc mettre à votre charge aucune consommation antérieure au 2 janvier 2021.

Les consommations mises à votre charge par le redressement concernent la période du 10 juin 2020 au 11 août 2021. Cela signifie que les consommations facturées entre le 10 juin 2020 et le 2 janvier 2021 ne peuvent plus faire l'objet d'une facturation et devraient être annulées.

Par conséquent, le distributeur X devrait mettre en conformité votre facturation avec l'article L.224-11 du code de la consommation.

Tout d'abord, la première période de rectification proposée, du 10 juin 2020 au 1<sup>er</sup> novembre 2020 devrait être annulée, car elle est antérieure au 2 janvier 2021 :

- 1 675 kWh ont été refacturés sur cette période et devront donc être annulés (soit 1 256 kWh en HC et 419 kWh en HP avec une répartition 75%/25% comme propose initialement).

La période du 1<sup>er</sup> novembre 2020 au 2 janvier 2021 devrait donc être ensuite annulée. Cette période est comprise dans la seconde partie du redressement (1<sup>er</sup> novembre 2020 au 1<sup>er</sup> mai 2021) :

- Cette période comprend 181 jours, avec une moyenne journalière de consommation de 65,11 kWh.
- Entre le 1<sup>er</sup> novembre 2020 et le 2 janvier 2021 (période à annuler), on compte 62 jours. Le nombre de kWh à annuler représente donc :  $62 \times 65,11 = 4\,036,82 - 50\% = 2\,018$  (soit 1 513 kWh en HC et 505 kWh en HP).

Ainsi, pour respecter l'application de la limitation de la facturation à 14 mois de consommations le distributeur X devrait annuler 1 675 kWh (1 256 kWh en HC et 419 kWh en HP) et 2 018 kWh (1 513 kWh en HC et 505 kWh en HP), soit un total de 3 693 kWh par rapport au redressement précédemment effectué.

Je recommande au distributeur X d'appliquer ces calculs et d'annuler 3 693 kWh supplémentaires, ce qui représente environ 535 euros TTC.

Je lui recommande également de vous accorder un dédommagement pour le redressement tardif de vos consommations et le non-respect de l'article L. 224-11 du code de la consommation.

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

- **d'annuler 3 693 kWh supplémentaires au titre de l'application de l'article L. 224-11 du code de la consommation, soit environ 535 euros TTC ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour le redressement tardif de vos consommations et le non-respect de l'article L. 224-11 du code de la consommation.**

**Je recommande au fournisseur A de vous accorder comme proposé le dédommagement de 20 euros TTC pour les désagréments subis.**

Vous m'avez indiqué que vous acceptiez la solution proposée, ce dont je prends acte.

Je demande au distributeur X 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 distributeur X 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : A  
X  
DDPP

Annexe 1 : Observations du fournisseur A

Annexe 2 : Observations du distributeur X

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