

Madame A

Paris, le 9 mars 2023

Dossier suivi par :

Tél :

N°de dossier : **D2022-24923**

(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 Y concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez l'absence d'émission de facture de régularisation en juin 2022. En effet, lors de votre souscription vous avez opté pour un mode de facturation annuel avec mensualisation des paiements, et à ce titre, l'émission d'une facture de régularisation est prévue au mois de juin de chaque année. Cependant, en raison d'un blocage informatique, aucune facture n'a été éditée en juin 2022 et vos mensualités ont cessé d'être prélevées à partir de cette date et pour une durée de six mois. Vous souhaitez obtenir une facture de régularisation ainsi que des explications relatives à votre facturation.

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

En raison d'un blocage informatique, le fournisseur A a édité la facture de régularisation prévue en juin 2022 tardivement, le 1^{er} décembre 2022. Cette facture a régularisé les consommations du 11 mars 2021 (dernier relevé pris en compte dans la facture du 21 juin 2021) au 29 juin 2022, soit plus de quatorze mois de consommation, ce qui est contraire aux dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation.

En application des dispositions de l'article précité, le fournisseur A a proposé d'annuler les consommations antérieures de plus de quatorze mois au dernier relevé réel facturé, à savoir celui du 10 juin 2022, soit une annulation des consommations facturées du 11 mars au 10 avril 2021.

Je ne partage pas l'interprétation de l'article L. 224-11 du code de la consommation par le fournisseur A.

J'estime que le fournisseur devrait annuler les consommations antérieures de plus de quatorze mois au dernier relevé précédent la date d'édition de la facture, soit celui du 10 novembre 2022. Cette interprétation me paraît conforme à l'article L. 224-11 du Code de la consommation qui établit des règles protectrices du consommateur. À ce titre, je recommande au fournisseur A de procéder à une annulation complémentaire des consommations sur la période du 10 avril au 10 septembre 2021.

Page 1 sur 3

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.

En outre, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement au titre des démarches entreprises et du manque de réactivité de ses services ainsi qu'au distributeur Y au titre du traitement perfectible de votre dossier, comme ils l'ont respectivement proposé.

Enfin, ayant constaté que le fournisseur A n'avait pas respecté les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation, je signale cette affaire à la direction départementale de protection des populations.

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

LE BLOCAGE DE FACTURATION

Lors de la souscription de votre contrat en date du 13 octobre 2015, vous avez opté pour un mode de facturation annuel avec mensualisation des paiements. À ce titre, une facture de régularisation annuelle est prévue au mois de juin de chaque année.

Toutefois, en juin 2022, aucune facture de régularisation n'a été éditée par le fournisseur A.

De plus, le prélèvement des mensualités a été arrêté à partir de cette date, le nouvel échéancier pour l'année 2022-2023 ayant été édité tardivement après la résolution du blocage.

LA RÉGULARISATION DE LA FACURATION

En date du 2 décembre 2022, le fournisseur A a procédé au déblocage de la facturation et a édité une facture de régularisation d'un montant de 376,09 euros TTC (déduction faite des mensualités versées à hauteur de 1 767,15 euros) qui a mis à votre charge la période de consommation du 11 mars 2021 au 29 juin 2022.

Il faut préciser la période régularisée.

Sur la période du 11 mars 2021 au 10 juin 2021, des estimations de consommations ont été prises en compte sur la facture de régularisation précédente, ce qui explique que la facture du 1^{er} décembre 2022 régularise ces estimations.

Les estimations de consommation s'expliquent par une absence de collecte de relevé réel entre mars et juin 2021 par le compteur Linky n°XXX. Un remplacement de compteur a été effectué le 30 juin 2021 avec la pose du compteur Linky n°YYY. Dans le cadre de la médiation, le distributeur Y a proposé de vous accorder un dédommagement de 60 euros TTC au titre du traitement global de votre dossier.

En outre, je constate que la facture de régularisation du 1^{er} décembre 2022 a mis à votre charge les consommations du 11 mars 2021 au 29 juin 2022 régularise des consommations antérieures de plus de quatorze mois au dernier relevé précédent la date d'édition de la facture litigieuse, ce qui est contraire à l'article L. 224-11 du code de la consommation, qui énonce 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** ».*

Dans le cadre de la médiation, le fournisseur A a appliqué la limitation à quatorze mois sur la période du 11 mars 2021 au 10 avril 2021, avec une annulation de 227 kWh, qui a été intégré dans la facture rectificative du 2 décembre 2021.

En effet, le fournisseur A a indiqué que, selon son interprétation de l'article L. 224-11 du code de la consommation, seule la période régularisée, doit être pris en compte dans le calcul de la limitation à quatorze mois, soit la période de mars 2021 à juin 2022. Cela signifie que A a annulé les consommations antérieures de plus de quatorze mois au relevé du 10 juin 2022, date du dernier relevé effectué sur la période régularisée, et non à celui du dernier index relevé avant l'émission de la facture (novembre 2022).

Je ne suis pas en accord avec cette interprétation de l'article L. 224-11 du code de la consommation, qui autoriserait les fournisseurs à facturer des consommations en décalage important avec la réalité sans que cela ne soit contestable. Ce n'est pas l'esprit de l'article L. 224-11 du code de la consommation qui figure dans un code qui établit des règles protectrices du consommateur.

Bien que la facture litigieuse régularise les consommations jusqu'au 29 juin 2022, je constate que cette facture a été éditée tardivement, à savoir au 1^{er} décembre 2022. Par conséquent, cette facture ne devrait pas prendre en compte de consommation antérieures de plus de quatorze mois au dernier relevé précédent cette date, soit celui du 10 novembre 2022.

D'après mes calculs (cf. annexe 1), l'annulation correspond à un total de 1 519 kWh en heures pleines sur la période du 11 mars au 10 septembre 2022, ce qui représente la somme d'environ 280 euros TTC en votre faveur.

Au regard des éléments, je recommande au fournisseur A de procéder à une annulation complémentaire de 1 292 kWh (1 519 – 227) sur la période du 11 avril au 10 septembre 2021, ce qui représente la somme d'environ 240 euros TTC en votre faveur.

De plus, le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement complémentaire de 30 euros TTC au titre des démarches entreprises et du manque de réactivité de ses services. J'estime que cette proposition est équitable.

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

- **D'appliquer une annulation complémentaire de 1 292 kWh au titre de la limitation à quatorze mois, sur la période du 10 avril au 10 septembre 2021, ce qui représente la somme d'environ 240 euros TTC ;**
- **De vous accorder un dédommagement complémentaire de 30 euros TTC au titre des démarches entreprises comme il l'a proposé.**

Enfin, je recommande au distributeur Y de vous verser le dédommagement de 60 euros TTC proposé au titre du traitement perfectible de votre dossier.


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.

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

Copie : A
Y

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