

**Recommandation n° 2009-270/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur(s) : M. K
Représenté par : -

Fournisseur(s) : X
Distributeur : A

L'examen de la saisine

A la suite du dysfonctionnement de son compteur, M. K a reçu une facture de redressement qui met à sa charge 7590 kWh entre le 4 novembre 2005 et le 28 novembre 2007 pour un montant de 735,50 euros TTC (consommations déjà réglées déduites et abattement de 10% compris). Le consommateur fait valoir qu'étant au chômage et allocataire du RMI, cette facturation le met en grande difficulté. En réponse à la réclamation du consommateur, le fournisseur a précisé que le dysfonctionnement du compteur à l'origine du redressement provenait d'une erreur de lecture des index entre novembre 2005 et novembre 2007. Le compteur ayant six « roues » les cinq premiers chiffres avaient été retenus à la place des cinq derniers. En prenant en compte l'index qui aurait dû être relevé en novembre 2007 (19 160 au lieu de 11916), la consommation de M. K aurait dû être de 7739 kWh, soit 149 kWh de plus que l'évaluation retenue par le redressement. Le fournisseur en conclut qu'une révision du redressement ne serait pas favorable au consommateur. Après la saisine du médiateur, le fournisseur a maintenu sa position. Pour sa part, le distributeur a confirmé l'anomalie de lecture et proposé d'établir un nouveau redressement sur la base de l'enregistrement des consommations depuis le changement du compteur soit 10,7 kWh par jour au lieu de 12 kWh par jour. Le distributeur propose d'appliquer un abattement de 10 % sur le volume des consommations ainsi redressées.

Les conclusions du médiateur

Le médiateur constate que le distributeur aurait pu détecter le dysfonctionnement du compteur de M. K dès le relevé du 4 mai 2007, c'est-à-dire un an après le premier relevé défectueux (soit trois relevés défectueux passés inaperçus). Faute d'avoir entrepris alors les vérifications qui s'imposaient dans le cadre de sa mission de contrôle et de vérification des compteurs, le distributeur a aggravé les conséquences d'un redressement pour le consommateur. Le médiateur estime que ce dernier ne doit pas en être pénalisé. En conséquence, le redressement doit être limité à un an. Sur ces bases, le médiateur recommande de retenir les paramètres favorables du second redressement proposé par le distributeur.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur de recalculer un redressement des consommations de M. K sur les bases ci-dessus mentionnées (un an - 10,7 kWh/jour - abattement de 10% sur le volume des consommations redressées). Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de revoir la facture de redressement de M. K en conséquence et de lui accorder un échancier de paiement sur douze mois.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 31 décembre 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE