

Paris, le 31 janvier 2013

Dossier suivi par : XX  
Tél. : XX  
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XX  
N° de recommandation : 2013-0135

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Ce litige concerne la contestation de la facture d'électricité rectificative émise le 14 mai 2012 pour un montant de 438,07 euros TTC. Cette facture a été éditée à la suite du constat du dysfonctionnement de votre compteur et porte sur un redressement de vos consommations pour la période de dysfonctionnement, soit du 26 avril 2010 au 6 janvier 2012. Vous contestez plus particulièrement le nombre de jours retenus (610) au motif qu'il ne tient pas compte de votre absence (40 jours) durant cette période.

Vous reprochez également au fournisseur X de ne pas avoir déduit de cette facture les règlements que vous aviez déjà effectués durant la période redressée.

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur X de réexaminer votre réclamation, dans le cadre du processus dit de « deuxième chance », que j'ai mis en place. Sa réponse n'ayant pas permis de résoudre votre litige, vous m'avez confirmé votre saisine. J'ai donc analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur X et le distributeur A m'ont adressées (jointes en annexes).

L'analyse de votre historique de consommations montre que votre compteur n'a enregistré aucune consommation entre le 26 avril 2010 et le 6 janvier 2012. Vous avez pourtant indiqué avoir occupé votre logement pendant cette période. Compte-tenu de ces éléments, le dysfonctionnement de votre ancien compteur est confirmé.

Par conséquent, conformément à la procédure concertée entre les acteurs du marché, établie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), relative aux erreurs de comptage<sup>1</sup>, un redressement de vos consommations était justifié dans son principe.

En pareil cas, la procédure prévoit qu'en présence d'un historique exploitable, l'estimation doit être établie à partir de la consommation constatée sur le point de livraison au cours d'une période antérieure similaire tant au niveau de la durée que de la saison. A défaut, l'estimation est effectuée sur la base des points de livraison (PDL) comparables. Un abattement de 10% est ensuite appliqué afin de tenir compte de l'incertitude liée à l'estimation.

---

<sup>1</sup> Procédure détaillée applicable en cas de fraudes et erreurs de comptage aux sites de consommation BT ≤ 36 kVA - 13 juillet 2007. Disponible sur le site : <http://gte2007.com/download.php?rubrique=referentiel&idFichier=66>

En outre, la période redressée se termine à la date de remplacement du compteur et ne peut remonter au-delà de deux ans, en application des règles de prescription régies par l'article L.137-2 du Code de la consommation.

Le redressement de consommation mis en œuvre par le distributeur A le 30 mars 2012 est conforme à la procédure précitée. En effet, dans la mesure où le dysfonctionnement remonte à la date de votre demande de mise en service, le distributeur A ne disposait pas d'historique de consommation exploitable et était donc contraint d'établir le redressement sur la base des PDL comparables. Je remarque qu'il a également appliqué l'abattement de 10%.

Vous contestez ce redressement au motif d'une part, que vous avez été absente de votre logement durant quarante jours, et d'autre part, que vous n'utilisez l'électricité que pour l'éclairage de votre maison et le minimum d'équipements électroménagers (un grille pain, un lave vaisselle, un lave linge, une télévision, un réfrigérateur).

Dans les observations qu'il m'a communiquées, le distributeur A a finalement pris en compte votre demande de déduire du redressement les 40 jours d'absence. J'estime qu'il s'agit d'une solution satisfaisante au regard des éléments que vous m'avez communiqués (factures de votre résidence secondaire).

En outre, lors de votre conversation téléphonique avec mon collaborateur le 18 janvier 2013, vous lui avez communiqué un index à 67 213 kWh que vous avez relevé sur votre compteur ce jour-là. Grâce à cet index, j'ai pu constater que votre consommation depuis le changement de compteur s'établissait à 1 289 kWh entre le 6 janvier 2012 et le 18 janvier 2013, soit une moyenne de 3,5 kWh par jour. Cette faible consommation, représentant deux fois moins que celle de référence retenue par le distributeur A pour l'établissement du redressement, confirme vos propos selon lesquels vous n'utilisez pas l'électricité pour des usages énergivores tels que le chauffage, la cuisson ou la production d'eau chaude.

J'invite donc le distributeur A à rectifier à titre exceptionnel le redressement de vos consommations sur la base de vos consommations enregistrées depuis le changement de compteur, du 6 janvier 2012 au 18 janvier 2013. Cette rectification devrait aboutir à l'annulation d'une consommation de 2 180 kWh environ par rapport à la facture litigieuse initiale.

Par ailleurs, le distributeur A a une mission de contrôle de conformité des points de livraison, en tant que responsable du service public des activités de comptage pour l'électricité, en vertu de l'article L.322-8-7° du Code de l'énergie. A ce titre, il lui appartient de veiller à transmettre au fournisseur des données de comptage conformes aux consommations réelles du client, ou de mener des investigations complémentaires dans le cas où il constaterait une incohérence.

J'estime anormal que le distributeur A n'ait détecté ce dysfonctionnement qu'au bout de deux ans après alors que les différents relevés effectués durant cette période affichaient le même index (62 780 kWh), soit une consommation nulle.

Or, la détection tardive de ce dysfonctionnement vous a causé des désagréments importants, avec l'émission d'une facture de régularisation d'un montant élevé (438,07 euros TTC) au regard de vos ressources financières. Ces erreurs du distributeur A ne vous ont également pas permis de prendre conscience de votre consommation réelle.

J'estime de plus anormal que le distributeur A n'ait pas répondu au courrier de réclamation que vous lui avez adressé le 15 mai 2012. Je note en effet qu'il vous a invitée, par courrier du 22 mai 2012, à vous rapprocher de votre fournisseur pour vous apporter les éléments de réponse souhaités. Or, je lui rappelle que, conformément, à la décision du Comité de Règlement des Différends et des Sanctions (CoRDIS) de la CRE du 7 avril 2008, le client final en contrat unique avec un fournisseur dispose des mêmes droits que s'il avait conclu un contrat d'accès au réseau.

A ce titre, il existe une relation contractuelle entre le distributeur et le client final. Aussi, je considère que le distributeur A a traité votre réclamation de façon insatisfaisante, en ne vous répondant pas sur le fond.

Je considère donc qu'il devrait vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis par la détection tardive du blocage de votre compteur et par le traitement insatisfaisant de votre réclamation.

En outre, j'estime que le fournisseur X a également sa part de responsabilité dans la survenance de votre litige en ne vous ayant facturé aucune consommation réelle durant deux ans, sans vous alerter ou signaler l'anomalie au distributeur A. Par ce manque de diligence, le fournisseur X n'a non seulement pas assuré son devoir de conseil et d'alerte, mais il n'a, de plus, pas satisfait à son obligation légale de vous facturer au moins une fois par an sur la base de votre consommation réelle (article L.121-91 du Code de la consommation).

En revanche, je tiens à vous rappeler que vous avez également votre part de responsabilité dans la survenance de votre litige puisque vous ne vous êtes pas manifestée pendant près de deux ans alors qu'aucune consommation d'électricité ne vous a été facturée durant cette période. Vous avez certes été facturé des estimations mais les factures sur index relevés vous les remboursaient. Il vous appartenait de le signaler à votre fournisseur.

Enfin, concernant votre contestation sur la non prise en compte de vos paiements, le fournisseur X a indiqué, par courrier du 19 juillet 2012, qu'aucune consommation n'avait été facturée durant la période redressée. Vous ne m'avez pas fourni la preuve contraire, malgré mes demandes, ce qui signifie que je n'ai aucun moyen de remettre en cause l'affirmation du fournisseur X. Les factures que vous m'avez adressées concernent en effet votre résidence secondaire et non votre logement principal, objet du litige.

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

- de corriger à titre exceptionnel le redressement de vos consommations sur la base de vos consommations enregistrées sur une année depuis le changement de compteur (de janvier 2012 à janvier 2013), en appliquant également l'abattement de 10% au titre de l'incertitude liée à l'estimation, ainsi que la déduction correspondant à vos 40 jours d'absence ;
- de transmettre le flux rectificatif au fournisseur X ;
- de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC pour les désagréments subis par la détection tardive du dysfonctionnement de compteur et l'absence de réponse à votre courrier de réclamation.

Je recommande également au distributeur A de répondre sur le fond à tous les courriers de réclamation qui lui sont adressés par les consommateurs et qui le concernent directement, sans les renvoyer vers leur fournisseur.

Je recommande au fournisseur X :

- de corriger sa facturation en conséquence ;
- de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments subis du fait de l'absence de facturation sur la base de votre consommation réelle durant plus d'un an.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X et le distributeur A m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville