

N° de saisine : S2010-XXX

Date de la saisine : 16/07/2010

### Recommandation n°2011-0226

en application de l'article 43-1 de la loi n°2000-108 et du décret n°2007-1504

Consommateur: Monsieur D

Fournisseur(s) : X

Représenté par : XXXX

Distributeur(s) : A

Département : 81

Energie : Electricité

#### L'examen de la saisine

Le 18 septembre 1975, Monsieur D a souscrit un contrat de fourniture d'électricité pour une puissance de 6 kVA auprès du fournisseur X.

Au cours des relevés semestriels de 2008 et de 2009, M. D aurait systématiquement signalé à l'agent du distributeur A que son compteur était envahi par un nid de fourmi.

Le 23 octobre 2009, le compteur de M. D a été remplacé. L'index relevé était de 77 451 kWh.

Le 27 octobre suivant, M. D a reçu une proposition de redressement du distributeur A de 5 586 kWh pour la période du 23 octobre 2007 au 23 octobre 2009. Ce courrier précisait notamment que le consommateur avait la possibilité de contester ce redressement dans les 15 jours suivants, faute de quoi il serait considéré comme satisfaisant.

Par courrier du 5 novembre 2009, M. D a adressé un courrier de réclamation dans lequel il a dénoncé le montant du redressement considérant que :

- le distributeur A avait connaissance du dysfonctionnement de compteur depuis 2007 ;
- il n'avait pas à payer sur la période de redressement la location d'un compteur défectueux ;
- ses habitudes de consommations avaient changé depuis 2007 (ses quatre enfants ayant quitté leur domicile, les appareils énergivores ayant été remplacés, le chauffage étant au bois et l'eau chaude sanitaire au gaz).

Le 17 novembre 2009, M. D a reçu une facture de 606,33 euros TTC au titre des 5 586 kWh du redressement précité.

En l'absence de réponse, M. D a fait appel à son organisme de protection juridique qui a adressé le 20 janvier 2010 un courrier de réclamation au fournisseur X.

N'ayant à son tour pas obtenu de réponse du fournisseur, l'organisme de protection juridique de M. D a saisi le médiateur national de l'énergie.

Par courrier du 21 juin 2010, le fournisseur X a confirmé à l'organisme de protection juridique le bien fondé du redressement, soulignant que la consommation moyenne de M. D a, entre le 2 juin 2005 et le 15 juin 2006, été de 4 094 kWh, soit 10,98 kWh par jour, puis a, entre le 23 octobre 2007 et le 23 octobre 2009, chuté à 1 695 kWh, soit 2,35 kWh par jour, et enfin a, entre le 23 octobre 2009 au 8 juin 2010, remonté à 2 540 kWh, soit 11,54 kWh par jour, établissant de la sorte l'anormalité des consommations d'octobre 2007 à octobre 2009.

En réponse à sa demande d'observations, le fournisseur X a transmis au médiateur les explications suivantes :  
« Monsieur D demande l'annulation de la facture rectificative du 17 novembre 2009, d'un montant de 606,33 euros.

Cette facture a été émise après le remplacement du compteur électro-mécanique par A, le 23 octobre 2009, compteur bloqué en raison de la présence de fourmis. Monsieur D, aurait signalé au releveur cette anomalie entre 2006 et 2007 mais aucune action n'aurait été engagée pour remplacer le compteur défectueux. Le distributeur A a donc établi une facture rectificative régularisant les consommations non enregistrées entre le 23 octobre 2007 et le 23 octobre 2009. Le distributeur A a appliqué la prescription biennale : En effet, le dysfonctionnement est survenu entre juin 2006 et décembre 2006 ». Le fournisseur a également remis un historique des consommations et a poursuivi comme suit : « On constate une nette diminution des consommations enregistrées entre le 15 juin 2006 et le 23 octobre 2009. Monsieur D fait état de la modification de la composition de son foyer qui serait passé de six à deux personnes à partir de 2007. Par ailleurs, il aurait également remplacé plusieurs appareils ménagers et ses ampoules par des basse consommation. Il apparaît que, malgré ces modifications, la consommation moyenne journalière est restée sensiblement la même après le changement du compteur (10.88). La facture rectificative du distributeur A établie en fonction d'une moyenne journalière de 10.11 kWh semble donc pertinente. Le dysfonctionnement du compteur a occasionné l'enregistrement partiel des consommations. Le distributeur A a établi une facture rectificative régularisant les consommations non enregistrées par le compteur de manière pertinente au regard des consommations avant et après changement de compteur. Le fournisseur X maintient donc la facturation en l'état. Au regard de la qualité d'accueil du fournisseur X, ce dernier a effectué le 22 octobre 2010 un geste commercial de courtoisie de 25 euros TTC ».

De son côté le distributeur A a transmis un historique de consommations et a communiqué au médiateur les observations suivantes : « Les installations de Monsieur D ont été mises en service le 18 septembre 1975. Monsieur D est titulaire d'un contrat 12 kVA (20 A), sans différenciation temporelle et dispose d'une installation en triphasé. Le compteur de Monsieur D est électronique et accessible. Les relevés cycliques contractuels sont prévus en juin et décembre de chaque année. Monsieur D conteste les consommations prises en compte sur le redressement de novembre 2009 suite à un dysfonctionnement de son compteur. Le 23 octobre 2009, le distributeur se déplace et constate que le compteur de Monsieur D est bloqué par un nid de fourmis, ce qui a entraîné un dysfonctionnement de comptage et qui a empêché l'enregistrement des consommations. Le même jour, le distributeur procède au changement de compteur (matricule 805) de l'utilisateur à l'index de dépose 77 260. L'index de pose du nouveau compteur électronique (matricule 098) est 00 000. Le 6 juillet 2009, conformément à la note A-PRO-PC\_02 E, concertée par les acteurs du marché et relative au traitement des dysfonctionnements de comptage, le distributeur procède à un redressement des consommations de Monsieur D selon les modalités suivantes :

- Période de redressement : du 23 octobre 2007 au 23 octobre 2009 (date du changement de compteur), soit 720 jours,
- Période de référence : présence d'un historique exploitable sur la période du 2 juin 2005 au 15 juin 2006 soit 373 jours,  $0\ 75\ 565 - 71\ 471 = 4\ 094\ \text{kWh} = 10,97\ \text{kWh} / \text{jour}$
- Déduction des consommations déjà prises en compte pendant la période de redressement  $0\ \text{Index du } 23/10/2009 - \text{index du } 15/06/2006 = 77\ 260 - 75\ 565 = 1\ 695\ \text{kWh}$  ; soit  $2,35\ \text{kWh} / \text{jour}$
- Un abattement de 10 % sur les consommations évaluées :  $(10,97 - 2,35) = 8,62\ \text{kWh} / \text{jour}$ , après abattement de 10 % =  $7,76\ \text{kWh} / \text{jour}$

Le distributeur prend en compte une consommation de  $7,76\ \text{kWh} / \text{jour} \times 720\ \text{jours} = 5\ 586\ \text{kWh}$ .

Après analyse du dossier, Monsieur D dit avoir changé ses habitudes de consommations depuis 2007 (départ de ses 4 enfants qui ont emménagé ailleurs, remplacement des anciens congélateurs, des ampoules,...) et conteste donc la période de référence prise en compte (2005/2006). Le distributeur a étudié la possibilité de prendre en compte les consommations post changement de compteur de l'utilisateur comme période de référence et d'établir un nouveau redressement selon les modalités suivantes :

- [Période de redressement : du 23/10/2007 au 23/10/2009 (date du changement de compteur) : Nb jours pour la période : 720 jours

- Reconstitution de la consommation à annuler : ne disposant pas de l'index au 23/10/2009, la consommation durant la période de redressement est calculée à partir de la consommation journalière du 15/06/2006 au 23/10/2009

Index 15/06/2006 : 75 565 / Index 23/10/2009 : 77 260 ; soit 1 695 kWh sur 1 208 jours, soit 1,4 kWh par jour

Consommation à annuler sur la période de 720 jours : 1 010 kWh

- Consommation à prendre en compte : moyenne des consommations sur la période de référence (historique de consommation exploitable)

Index 23/10/2009 : 0 / Index 1/12/2010 : 4 342 ; soit 4 342 kWh sur 398 jours, soit 10,9 kWh/jour

Consommation à prendre en compte sur la période de redressement de 720 jours : 7 855 kWh

- Abattement de 10% sur les consommations redressées :  $7\ 855\ \text{kWh} - 10\% (7\ 855\ \text{kWh}) = 7\ 069\ \text{kWh}$

Ce qui revient à un redressement de 6059 kWh (7 069 - 1 010).

En conclusion, le redressement du 17 novembre 2009 étant favorable à l'utilisateur et conforme à la procédure en vigueur, le distributeur le maintiendra ».

## Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation par le consommateur du redressement opéré à la suite d'un dysfonctionnement de compteur.

Le médiateur observe au regard de la chronique des index que le dysfonctionnement de compteur était avéré. En effet, à compter de juin 2006 les consommations de M. D ont considérablement chuté par rapport à ses consommations antérieures, mettant en évidence un problème de mesurage du compteur. De plus, M. D avait signalé la présence d'un nid de fourmis dans son compteur qui a été reconnue comme étant la cause du dysfonctionnement par le distributeur A. Le redressement est donc justifié dans son principe.

Le médiateur relève que les modalités du redressement retenues par le distributeur A sont conformes à la procédure concertée, établie sous l'égide de la Commission de Régulation de l'Energie (Commission de Régulation de l'Energie), applicable en cas de fraude et erreurs de comptage.

Concernant l'absence de prise en compte dans le redressement des nouveaux usages de consommations de M. D qui justifieraient une diminution de ses consommations entre juin 2006 et octobre 2009, le médiateur observe que les consommations sur la période antérieure au dysfonctionnement de compteur (entre décembre 2004 et juin 2006, les consommations ont évolué entre 10,4 kWh et 17,9 kWh par jour) et sur la période postérieure à son remplacement (entre octobre 2009 et décembre 2010, les consommations ont évolué entre 10,4 kWh et 12,2 kWh) sont d'un ordre de grandeur comparable.

Le changement dans les usages allégué par le consommateur n'est donc pas établi et ne peut être retenu.

En revanche, le médiateur observe que le compteur de M. D n'a été remplacé que le 23 octobre 2009, alors que le consommateur avait informé le distributeur A de la présence d'un nid de fourmis dès 2008.

De même, au regard de l'historique de consommations fournis par le distributeur A, il apparaît que la consommation journalière de M. D :

- entre décembre 2005 et juin 2006, était de 11,6 kWh ;
- entre juin 2006 et décembre 2006, était de 1,9 kWh ;
- entre décembre 2006 et juin 2007, était de 0,9 kWh.

La consommation journalière de M. D a donc été divisée jusqu'à 13 au cours de cette période. Cette consommation anormalement basse aurait donc dû alerter le distributeur A. Or, ce n'est qu'au terme de sept relevés atypiques après celui de juin 2006 que le distributeur A a décidé de remplacer le compteur.

Ce manque de diligence a conduit à un redressement sur deux années du 23/10/2007 au 23/10/2009, alors qu'il aurait pu être limité à une année, du 15 juin 2006 au 12 juin 2007, si le distributeur A avait réagi plus rapidement. Cette erreur a contraint M. D à mobiliser une trésorerie importante pour faire face à la facture rectificative du 17 novembre 2009. Cette réaction tardive lui a donc causé un préjudice certain qui doit faire l'objet d'un dédommagement.

De plus, M. D a été facturé le 8 avril 2010 de « FRAIS DE DEDIT » et d'« INTERVENTION IMPAYE PART » à hauteur de 64,07 euros TTC. Dans la mesure où le redressement doit être corrigé pour un des motifs soulevés par M. D dans son courrier de contestation, le médiateur considère que les frais précités sont injustifiés. Ils doivent être remboursés par le fournisseur X à l'intéressé.

C'est pourquoi, le médiateur recommande de limiter le redressement à une année pour avoir tardé à détecter un dysfonctionnement de compteur malgré sept relevés atypiques et les avertissements de M. D.

Concernant la demande de remboursement de M. D de la location du compteur sur la période où il était défectueux, le médiateur rappelle que le consommateur ne loue pas à proprement parler son compteur, qui est propriété de l'autorité concédante. Toutefois, dans le cadre du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE), le consommateur s'acquitte avec chaque facture du règlement d'une composante de comptage qui couvre les coûts de relevé, d'entretien et de renouvellement de son compteur. Le médiateur estime logique que le consommateur soit remboursé de cette composante de comptage pendant la période de dysfonctionnement. Pour M. D, cette redevance est de 1,4 euro HT par mois.

La durée du dysfonctionnement du compteur de M. D ayant été estimé par le distributeur à 24 mois dans le cadre du redressement, le médiateur recommande donc au distributeur A de rembourser à ce dernier la somme

de 33,6 euros HT (24 x 1,4 euro HT).

Enfin, le médiateur constate que le distributeur n'a pas pris en considération la réclamation que M. D lui a adressée dans les 15 jours suivants la proposition de redressement. En effet, par courrier du 12 novembre 2009, le distributeur a indiqué au consommateur que sa contestation de redressement concernait une prestation de fourniture d'électricité et qu'il lui appartenait donc de s'adresser directement à son fournisseur. Le Comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie (CORDIS) a rappelé dans sa décision du 7 avril 2008 que « les stipulations du contrat de gestion du réseau de distribution (GRD-F) doivent permettre que le client final engage directement la responsabilité contractuelle du gestionnaire de réseaux, ainsi qu'il résulte des termes mêmes de l'article L121-92 du Code de la consommation ». Il ressort de ces dispositions que toute réclamation adressée au distributeur et par laquelle le consommateur demande l'application de stipulations contractuelles doit être traitée par le distributeur sous peine d'engager sa responsabilité. Le médiateur considère donc qu'il appartenait au distributeur A de traiter personnellement cette réclamation. En effet, la réclamation de M. D faisait suite à un redressement que le distributeur avait lui-même établi. En outre, le distributeur est partie au contrat qui le lie au consommateur. Ainsi, dès lors que, comme en l'espèce, le consommateur s'est adressé directement au distributeur, il appartenait à ce dernier de traiter effectivement la réclamation. Au cas présent, le distributeur n'a pas traité cette réclamation et n'a pas non plus fait suivre celle-ci au fournisseur qu'il estimait concerné par le litige. Cette absence de traitement de la réclamation a retardé le traitement du litige et contraint M. D à multiplier les démarches. Le médiateur considère que ce désagrément doit également faire l'objet d'un dédommagement.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie prend acte du dédommagement de 25 euros accordé à M. D par le fournisseur X à la suite de sa saisine

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de limiter le redressement qu'il a proposé dans ses observations à un an, soit à 3 534 kWh.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger sa facturation en conséquence.

Le médiateur national de l'énergie recommande en outre au fournisseur X de rembourser à M. D la somme de 64,07 euros TTC correspondant à des frais de dédit et d'intervention pour impayé.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'accorder à M. D un dédommagement de 75 € au titre de l'absence de traitement de ses réclamations.

Le médiateur national de l'énergie recommande enfin au distributeur A de rembourser à M. D la composante de comptage qu'il a perçue au cours de la période durant laquelle le compteur était défectueux, soit 33 euros HT environ.

Le médiateur national de l'énergie recommande à l'ensemble des distributeurs de rembourser aux consommateurs la composante de comptage du tarif d'acheminement pendant la période de dysfonctionnement de leur compteur.

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 si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 17 mai 2011

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE