

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-0366

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige intervient à la suite du changement de votre compteur en date du 17 octobre 2012.

Vous contestez d'une part la facture de redressement d'un montant de 5 081,70 euros TTC émise le 18 décembre 2012 aux motifs que vous n'êtes pas responsable du dysfonctionnement de votre compteur et que les consommations redressées sont excessives par rapport à votre consommation réelle sur la période concernée. D'autre part, vous contestez le bon fonctionnement de votre nouveau compteur. Enfin, vous me signalez des difficultés concernant la réception de vos règlements.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées.

Le 17 octobre 2012, le distributeur A a constaté que votre compteur était bloqué, ce qui a empêché l'enregistrement correct de vos consommations. Il a donc procédé à son changement le même jour aux index HC : 73 354 et HP : 108 485.

La détection du dysfonctionnement de votre compteur

Dans un des courriers, le distributeur A reconnaît que votre compteur faisait partie d'une série défectueuse. Il précise également que le début du dysfonctionnement peut être estimé au 4 novembre 2008, date à laquelle « *on observe une baisse significative de vos consommations* ». Pourtant, votre compteur n'a été changé qu'en octobre 2012.

D'une part, je constate que votre compteur est accessible et que les relevés cycliques contractuels sont prévus en avril et octobre de chaque année. Entre novembre 2008 et octobre 2012, ces relevés ont été correctement effectués sauf en novembre 2010 où l'index a été estimé.

A l'issue du troisième relevé, je considère que le distributeur était à même de constater un dysfonctionnement et de prendre les mesures nécessaires pour prévenir un éventuel problème dans l'enregistrement de vos consommations. Ainsi, lors du relevé de mai 2010, le distributeur aurait dû procéder à une vérification de votre compteur. En effet, à cette date, votre consommation accusait une seconde forte baisse.

mai 2008 - novembre 2008

- HC 2 463 kWh soit 14,1 kWh/j
- HP 2 851 kWh soit 16,3 kWh/j

novembre 2008 - avril 2009

- HC 3 767 kWh soit 21,4 kWh/j
- HP 6 455 kWh soit 36,7 kWh/j

avril 2009 - novembre 2009

- HC 74 kWh soit 0,4 kWh/j
- HP 70 kWh soit 0,4 kWh/j

novembre 2009 - mai 2010

- HC 159 kWh soit 0,9 kWh/j
- HP 263 kWh soit 1,4 kWh/j

D'autre part, je constate que l'index de novembre 2010 a été estimé alors que votre compteur est accessible. Je considère que le distributeur A a commis une seconde négligence en ne procédant pas au relevé de votre compteur ce qui aurait pu confirmer l'existence du dysfonctionnement.

Enfin, je note que les factures des 18 novembre 2010 et 18 novembre 2011 ont donné lieu à deux remboursements par le fournisseur Y : 1 546,44 euros TTC en janvier 2011 et 1 452,02 euros TTC en décembre 2011. Vous n'avez pas été en mesure de me communiquer l'intégralité de ces factures. Toutefois, vous m'avez précisé que vous régliez vos factures par prélèvements mensuels et vous m'avez fourni votre échéancier pour 2011. Celui-ci fait état de versements pour un montant total de 1 600 euros TTC. Or en 2011, vous avez été remboursé d'une somme de 1 452,02 euros TTC. Je peux en conclure que pour les années 2010 et 2011, les remboursements correspondent en partie à ce que vous avez réglé.

Le fournisseur Y précise qu'au moment de ces remboursements, vous n'avez émis aucune contestation. Il me semble en effet que les montants auraient pu vous alerter. Toutefois, dans son courrier du 17 décembre 2011, le fournisseur Y vous confirme l'exactitude de sa facture de novembre 2011 (1 452,02 euros TTC en votre faveur), ce qui justifie l'absence de contestation de votre part.

Par contre, je considère que le fournisseur Y aurait dû être alerté par le montant des deux remboursements successifs. En tant que professionnel, il était à même de soupçonner un éventuel dysfonctionnement dans l'enregistrement de vos consommations, dès le premier remboursement, et d'alerter le distributeur pour qu'il fasse les vérifications nécessaires. Je considère donc que la négligence du fournisseur Y a également contribué à l'existence du litige.

Compte-tenu de ce qui précède, je considère que le fournisseur Y et le distributeur A n'ont pas assuré le suivi attendu de vos consommations. Ainsi pendant près de quatre années, vous n'avez pas été en mesure de connaître votre consommation réelle. La détection anormalement longue du dysfonctionnement de votre compteur justifie un dédommagement de leur part.

Toutefois, en cas de dysfonctionnement de compteur, le distributeur A est fondé à effectuer un redressement des consommations non enregistrées comme le prévoient les conditions générales de vente que vous avez souscrites.

Le redressement de votre consommation

Le dysfonctionnement de votre compteur a été clairement établi par le distributeur, celui-ci ayant par ailleurs constaté que votre compteur appartenait à une série défectueuse. Il est incontestable que les consommations pour lesquelles vous avez été facturées pendant plusieurs années ne correspondaient pas à vos consommations réelles. En vous acquittant, en toute bonne foi, de factures inférieures au montant de l'électricité réellement consommée, vous avez consommé de l'énergie sans contrepartie, créant un préjudice au distributeur A. Celui-ci est donc fondé à effectuer un redressement en estimant votre consommation réelle sur la période de dysfonctionnement. C'est ainsi que le 18 décembre 2012, vous avez reçu une facture évaluant votre consommation sur la période du 17 octobre 2010 au 17 octobre 2012.

Je rappelle également que l'article 6-4 des conditions générales de vente du fournisseur Y prévoit qu' « *en cas de fonctionnement defectueux des appareils de mesure ou de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation sera établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation du client. À défaut, la quantité d'énergie livrée sera déterminée par analogie avec celle de clients présentant des caractéristiques de consommation comparables. Le client doit veiller à ne pas porter atteinte lui-même à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité* ».

En cas de dysfonctionnement de compteur, des règles concertées entre les acteurs du marché (procédure détaillée applicable en cas de fraude et erreurs de comptage aux sites de consommation BT \leq 36 kVA - 13 juillet 2007) prévoient 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 de règles publiées par le distributeur A qui se fondent sur la consommation moyenne des points de livraison (PDL) comparables. Un abattement de 10 % est ensuite appliqué compte tenu de l'incertitude liée à l'estimation. En outre, le point de départ de la période redressée doit être fixé à la date du dernier relevé fiable du compteur dans la limite de deux ans.

Je constate que le distributeur A a pris en compte l'historique de vos consommations entre novembre 2007 et novembre 2008 : 10 002 kWh en HC (soit 28,99 kWh/j) et 15 574 kWh en HP (soit 45,14 kWh/j). Cet historique est cohérent avec l'année précédente.

Je note également qu'il fait application des dernières dispositions applicables en matière de prescription issues de la loi n°2008-651 du 17 juin 2008 en procédant à un redressement de vos consommations sur 720 jours. En effet, selon l'article L.137-2 du Code de la consommation « *l'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans* ». Le délai de la prescription court à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant d'exercer ce droit (article 2 224 du Code civil).

Compte tenu de ce qui précède je considère que les modalités de calcul du redressement sont correctes.

Toutefois, vous m'avez précisé que fin 2010, vous aviez changé vos habitudes de consommation. En effet, des problèmes de santé vous ont contraint à vous absenter fréquemment de votre domicile (accident vasculaire cérébral avec invalidité secondaire de votre beau père notamment). Vous estimez que les consommations de référence prises en compte dans le cadre du redressement (novembre 2007 - novembre 2008) ne sont donc pas comparables avec votre consommation réelle dès fin 2010. Sans mettre en cause votre bonne foi, je ne dispose cependant pas d'éléments probants permettant de soutenir une baisse significative de votre consommation sur la période concernée.

Néanmoins, je rappelle que :

- la détection du dysfonctionnement de compteur a été particulièrement tardive (date de début du dysfonctionnement établie au 4 novembre 2008 et détectable en novembre 2010) ;
- votre compteur bien qu'accessible n'a pas été relevé en novembre 2010 ;
- le fournisseur Y a procédé à deux remboursements conséquents en 2010 et 2011, ce qui aurait dû l'alerter sur l'incohérence des consommations enregistrées ;
- vous avez toujours réglé vos mensualités ;
- vous êtes dans une situation financière précaire (vous êtes en invalidité catégorie 2, retraité et votre femme ne travaille pas), situation encore plus fragilisée par la mise en place de ce redressement qui pèse sur votre trésorerie et s'ajoute au règlement de vos consommations courantes.

Compte tenu de ce qui précède et à titre exceptionnel, je considère qu'il serait équitable de revoir le redressement sur une base de 360 jours (sans abattement).

Par ailleurs, vous avez constaté des anomalies sur le nouveau compteur installé en octobre 2012 (affichage anormal, impulsions très rapides). Vous avez contacté les services du distributeur A afin qu'une vérification de ce compteur soit effectuée. Mes services ont également relayé votre demande auprès du distributeur. Vous m'avez informé que votre compteur a été remplacé le 26 février 2013.

Enfin, vous m'avez signalé que certains de vos paiements n'étaient pas pris en compte par le fournisseur Y (chèques égarés). Je demande donc à ce dernier de se rapprocher de vous afin de faire un point sur l'état de vos règlements.

Je recommande donc au distributeur A de :

- réviser, dans ce cas particulier, son redressement sur la base de 360 jours, ce qui permettrait d'aboutir à une annulation de 8 272 kWh en HC et 12 894 kWh en HP,
- procéder à une vérification de votre nouveau compteur.

Par ailleurs, je recommande au fournisseur Y de :

- procéder à l'émission de la facture rectificative en tenant compte de l'application du tarif première nécessité si vous y êtes éligible,
- convenir avec vous d'un échéancier de paiement adapté à vos capacités financières,
- faire un point sur vos derniers paiements,
- vous accorder 50 euros TTC de dédommagement compte tenu du suivi insatisfaisant de votre dossier.

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 Y 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Denis Merville