

Paris, le 1<sup>er</sup> août 2013

Dossier suivi par : XXXX  
Tél. : XXXX  
Courriel : [recommandations@energie-mediateur.fr](mailto:recommandations@energie-mediateur.fr)

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2013-1217

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne le redressement effectué à la suite de la détection d'un dysfonctionnement de votre compteur qui a donné lieu à une facturation d'un montant de 2 671,36 euros TTC. Vous l'avez alors contestée, estimant que vous n'en étiez pas responsable. Le fournisseur Y a indiqué que votre compteur avait dysfonctionné entre 2011 et 2012 et qu'il avait redressé vos consommations pour cette période en se basant sur celles enregistrées entre 2009 et 2010. Il vous a également proposé un échéancier de paiement en seize mensualités. Vous m'avez alors saisi afin d'annuler cette dette ou obtenir un échéancier plus avantageux.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations, que le fournisseur Y m'a adressées (jointes en annexe).

Je remarque que votre consommation d'électricité n'a été que de 303 kWh en heures creuses (HC) et 585 kWh en heures pleines (HP) entre les 8 février 2011 et 22 janvier 2013. Or, entre les 29 février 2009 et 8 février 2011 (soit une période identique), vous avez consommé 11 685 kWh en HC et 19 009 kWh en HP. N'ayant pas modifié vos habitudes de consommation entre ces deux périodes, cette diminution ne peut donc s'expliquer que par un dysfonctionnement de votre compteur (dont le point départ se situe entre les relevés des 8 février 2011 et 9 mai 2011). Un redressement de vos consommations était donc justifié dans son principe, puisque vous ne niez pas avoir continué à bénéficier normalement de l'électricité.

En ce qui concerne le calcul du redressement, je vous précise que les dispositions applicables en cas de dysfonctionnement d'un compteur d'électricité s'appuient sur les règles concertées entre les acteurs du marché établies sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE)<sup>1</sup> et relatives aux erreurs de comptage, qui prévoient qu'en présence d'un historique exploitable, l'estimation doit être établie à partir de la consommation constatée sur une période antérieure similaire tant au niveau de la durée que de la saison. Un abattement de 10 % est ensuite appliqué compte tenu de l'incertitude liée à l'estimation. En outre, la période redressée se termine à la date de remplacement du compteur et ne peut remonter au-delà de deux ans, en vertu des règles de prescription en vigueur (article L. 137-2 du Code de la consommation).

Je note d'abord que le fournisseur Y a détecté ce dysfonctionnement à la suite du relevé du 22 janvier 2013, soit deux ans après son point de départ. Or, au cours de cette période, il a effectué cinq relevés de votre compteur. Par conséquent, j'estime qu'après le troisième relevé

---

<sup>1</sup> disponible à l'adresse suivante : [www.gte2007.com](http://www.gte2007.com)

considéré comme anormal (soit celui de février 2012), le fournisseur Y aurait dû détecter le dysfonctionnement. Interrogé sur ce point, il m'a précisé vous avoir adressé plusieurs courriers afin de vous demander des index auto-relevés. Il m'a également indiqué que les relevés lui ayant fait défaut ont « *perturbé [ses] procédures internes de contrôles, essentiellement basées sur des comparaisons annuelles* ». Cependant, j'observe qu'avec les index qu'il avait relevés, il lui était possible d'effectuer des comparaisons annuelles en février et mai 2012.

De plus, il ne vous a adressé la facture de redressement ainsi que son détail que le 18 avril 2013. Or, la procédure précitée prévoit l'envoi, dès la détection du dysfonctionnement, d'un courrier informant le consommateur et d'une proposition de redressement des consommations.

Enfin, je remarque que le fournisseur Y a basé le calcul de son redressement sur une consommation moyenne établie sur deux ans, sans appliquer l'abattement de 10 %.

Aussi, je considère que le délai anormalement long pour vous prévenir du dysfonctionnement de votre compteur, le délai de détection de celui-ci et le non respect de la procédure précitée, sont à l'origine de désagréments, qui justifieraient un dédommagement.

Par ailleurs, j'estime que le redressement effectué le 18 avril 2013 devrait être rectifié pour tenir compte de l'abattement de 10 % qui aurait dû être appliqué.

Celui-ci devrait être basé sur la consommation enregistrée les deux années précédant le dysfonctionnement de votre compteur (du 29 février 2009 au 8 février 2011) :

- période à redresser : du 8 février 2011 au 22 janvier 2013, soit 714 jours,
- consommation enregistrée pendant cette période : 303 kWh en HC et 585 kWh en HP,
- consommation de référence : 15,98 kWh en HC et 26 kWh en HP,
- consommation à redresser en HC :  $(714 \text{ jours} \times 15,98 \text{ kWh} - 303 \text{ kWh}) \times 0,9 = 9\,996 \text{ kWh}$ ,
- consommation à redresser en HP :  $(714 \text{ jours} \times 26 \text{ kWh} - 585 \text{ kWh}) \times 0,9 = 16\,181 \text{ kWh}$ .

Je vous précise que ce nouveau redressement reviendrait à annuler 1 114 kWh en HC et 1 802 kWh en HP par rapport au redressement initial, soit 300 euros TTC.

Enfin, j'observe que le fournisseur Y n'a pas appliqué aux consommations redressées la Contribution au Service Public d'Electricité (CSPE). Celle-ci a été instituée par la loi n°2003-8 du 3 janvier 2003 relative aux marchés du gaz et de l'électricité et au service public de l'énergie. Son fondement juridique est contenu dans les articles L. 121-6 et suivants du Code de l'énergie, anciennement article 5 de la loi n°2000-108 du 10 février 2000 sur le service public de l'électricité.

Elle est définie chaque année sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) par le gouvernement afin d'assurer le financement des charges de service public de l'électricité.

Elle vise à compenser :

- les surcoûts résultant des politiques de soutien à la cogénération et aux énergies renouvelables et les surcoûts résultant des contrats « appel modulable »,
- les surcoûts de production dans les zones non interconnectées au réseau électrique métropolitain continental, dus à la péréquation tarifaire nationale (Corse, départements d'Outre-mer, Mayotte, Saint-Pierre et Miquelon et les îles bretonnes de Molène, d'Ouessant et de Sein),
- les pertes de recettes et les coûts que les fournisseurs supportent en raison de la mise en œuvre de la tarification spéciale « produit de première nécessité » et de leur participation au dispositif institué en faveur des personnes en situation de précarité.

Aussi, la CSPE devait être appliquée aux consommations redressées, ce qui aurait représenté un surcoût d'environ 250 euros TTC. J'invite cependant le fournisseur Y à ne pas effectuer de régularisation, à titre de dédommagement pour les désagréments que vous avez subis.

Enfin, j'estime qu'il serait équitable que le fournisseur Y vous accorde un échancier de paiement de votre dette régularisée sur une durée au moins égale à celle de la période de dysfonctionnement, soit vingt-quatre mois.

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

- de rectifier le redressement initialement effectué en appliquant un abattement de 10 % sur les consommations à redresser, conformément aux dispositions de la procédure en vigueur ;
- de ne pas vous facturer, à titre de dédommagement la CSPE sur ce nouveau redressement, pour les désagréments subis par la détection tardive du dysfonctionnement, le délai anormalement long de prévenance, et le non respect de la procédure concertée pour le calcul du redressement ;
- de vous accorder un échancier de paiement d'une durée d'au moins vingt-quatre mois.

Je lui recommande également d'appliquer aux redressements faisant suite à un dysfonctionnement de compteur les dispositions définies par la procédure concertée entre les acteurs du marché de l'électricité relative aux erreurs de comptage.

Je vous recommande enfin de vous acquitter de votre dette ainsi régularisée selon les modalités dont vous aurez convenu avec le fournisseur Y.

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 m'informera, 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