

Paris, le 23 septembre 2013

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

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2013-1419

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne un redressement de consommation mis à votre charge en raison d'un dysfonctionnement de votre compteur entre février et novembre 2012, puisqu'aucune consommation n'avait été enregistrée. Le distributeur A a calculé un redressement pour la période du 21 février 2012 (date du dernier relevé fiable de votre ancien compteur) au 27 novembre 2012 (date de son remplacement). Ce redressement de 6 234 kWh s'est traduit par un complément de facturation de 639,36 euros TTC, porté sur votre facture du 2 mai 2013.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les explications que votre fournisseur vous a adressées par un courrier daté du 26 juin 2013. J'ai également recueilli les observations du fournisseur Y et du distributeur A (jointes en annexes).

Le distributeur A m'a indiqué qu'une intervention de contrôle de vos installations avait été programmée le 27 novembre 2012, qui a confirmé le dysfonctionnement de votre compteur électrique, puisque l'index relevé à cette date (123 356 kWh) était identique à celui relevé le 21 février 2012.

Votre compteur a donc été remplacé le jour-même, et un redressement visant à rétablir une facturation juste de votre consommation sur la période de dysfonctionnement a été établi par le distributeur A.

Je vous confirme que la mise en œuvre par le distributeur A d'un redressement de consommation est fondée lorsqu'un dysfonctionnement de comptage est détecté. En effet, je vous précise que les dispositions applicables en cas de dysfonctionnement de 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, rappelées dans les conditions générales de vente du fournisseur Y, 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.

Dans le cas présent, le distributeur A disposait d'un historique de consommation exploitable. Le calcul du redressement a donc été effectué selon les paramètres suivants :

- période du redressement : 21 février au 27 novembre 2012 ;
- consommation de référence : votre consommation entre les relevés des 24 février 2011 et 21 février 2012 (soit 24,74 kWh en moyenne) ;
- abattement de 10 % sur les consommations afin de tenir compte de l'incertitude liée à l'estimation.

---

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

J'observe cependant que la période de référence sur laquelle est basé le redressement est plus longue que celle de blocage du compteur, et comprend donc les mois d'hiver, pendant lesquels votre consommation d'électricité était plus élevée puisque vous utilisiez l'électricité pour vous chauffer.

Or, la consommation relevée sur des périodes antérieures similaires à celle de redressement est bien inférieure à la consommation de référence retenue par le distributeur A (24,74 kWh/jour) :

- consommation enregistrée du 2 mars au 21 octobre 2010 : 3 054 kWh, soit environ 13,1 kWh/jour ;
- consommation enregistrée du 24 février au 26 octobre 2011 : 3 187 kWh, soit environ 13 kWh/jour.

Ces données issues du relevé régulier de votre compteur effectué par le distributeur A, permettent d'affiner le calcul du redressement litigieux. La procédure précitée prévoyant que 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, j'estime que le distributeur A devrait procéder à une correction de ce redressement en prenant pour consommation de référence la moyenne de consommation enregistrée entre les deux périodes ci-avant mentionnées, soit 13,05 kWh/jour.

Un tel correctif aurait pour conséquence de diminuer le forfait de consommation appliqué sur la période redressée, qui passerait ainsi de 6 234 kWh à 3 288 kWh (soit 13,05 kWh x 280 jours avec application de l'abattement de 10 % prévu par la procédure). J'invite le distributeur A à procéder à un redressement correctif sur la base de ce calcul, ce qui représente une annulation d'environ 300 euros TTC.

De plus, j'observe que le fournisseur Y avait appliqué le tarif de 0,0848 euros HT par kWh. Or, au cours de la période redressée, les tarifs réglementés ont évolué (le 23 juillet 2012). Aussi, j'estime qu'il devrait appliquer aux consommations redressées les deux tarifs en vigueur (0,0831 euros HT/kWh aux consommations du 21 février 2012 au 22 juillet 2012 et 0,0848 euros HT/kWh aux consommations du 23 juillet 2012 au 27 novembre 2012).

Par ailleurs, les périodes au cours desquelles vous avez indiqué ne pas avoir occupé votre logement (du 23 janvier au 17 février, puis du 15 mars au 3 avril 2013), justifiant ainsi une demande de révision du montant du redressement, ne sont pas comprises dans la période de redressement.

Le redressement de consommation ayant été porté sur une facture rectificative du 2 mai 2013, vous avez en effet pensé à tort qu'il concernait la période hivernale du début de l'année 2013.

Je vous confirme que le redressement couvre bien la période de février à novembre 2012, et que votre consommation relevée le 4 mars 2013 a bien été enregistrée par le nouveau compteur, installé le 27 novembre 2012. Un courrier explicatif accompagnant la facture du 2 mai 2013 vous apportait les informations nécessaires à sa compréhension.

Je tiens également à vous rassurer quant au bon fonctionnement de votre nouveau compteur, puisque la consommation observée pour la période du 27 novembre 2012 au 4 mars 2013 (6 304 kWh) est cohérente avec celle enregistrée par votre ancien compteur avant son dysfonctionnement (5 769 kWh entre les relevés des 26 octobre 2011 et 21 février 2012).

Je constate toutefois que la facturation du fournisseur Y n'est pas conforme à l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2013.

Je remarque en effet que vos factures ne mentionnent pas l'adresse postale, ni l'adresse du site internet du médiateur national de l'énergie, accompagnées de la mention prévue par l'article 10 de l'arrêté du 18 avril 2012. De plus, elles ne font apparaître aucun historique de consommation sur une période d'une année précédant la date d'édition de la facture, ainsi que l'impose l'article 4 du même arrêté. J'invite le fournisseur Y à prendre les mesures nécessaires à la mise en conformité de ses factures à l'arrêté susvisé sur les points évoqués.

Je recommande en conséquence :

- au distributeur A d'annuler le redressement litigieux, et d'établir un nouveau redressement sur la base d'une consommation de référence (avant abattement de 10 %) de 13,05 kWh par jour ;
- au fournisseur Y de corriger sa facturation en conséquence en appliquant les différents tarifs en vigueur au cours de la période et de mettre sa facturation en conformité avec les dispositions de l'arrêté du 18 avril 2012.

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