

Paris, le 16 octobre 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-1555

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Vous contestez la facture rectificative du 11 juin 2013, d'un montant de 755,63 euros TTC. Celle-ci mettait à votre charge 6 406 kWh d'électricité entre les 5 juillet 2011 et 31 décembre 2012, au titre d'un redressement effectué le 9 janvier 2013 par le distributeur A, à la suite d'un constat de dysfonctionnement de votre compteur.

Vous souhaitez des explications sur le redressement effectué. Vous contestez en effet la validité de la méthode de calcul utilisée par le distributeur A pour évaluer la consommation sur la période de dysfonctionnement.

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur Y 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 le litige, vous m'avez confirmé votre saisine. J'ai donc analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées (jointes en annexe).

Après analyse de l'historique de vos consommations, je constate qu'elles ont atteint :

- 5 634 kWh entre les 4 mai 2010, date de mise en service de votre contrat, et 5 juillet 2011 (soit 14 mois), soit 13,2 kWh par jour ;
- 54 kWh entre les 5 juillet 2011 et 30 décembre 2012 (soit 17 mois), date de changement de votre compteur, soit 0,1 kWh par jour ;
- 3 086 kWh entre les 30 décembre 2012 et 6 septembre 2013 (soit 9 mois), soit 12,34 kWh par jour.

Votre consommation d'électricité a sensiblement diminué depuis juillet 2011. En effet, le niveau de consommation enregistré entre les 5 juillet 2011 et 30 décembre 2012, date de changement de votre compteur, était anormalement faible en comparaison avec celle enregistrée avant le 5 juillet 2011 et depuis le changement de votre compteur. De plus, j'observe que la consommation entre les 4 mai 2010 et 5 juillet 2011 était similaire à celle enregistrée depuis le changement de votre compteur, ce qui tend à démontrer qu'il fonctionnait correctement jusqu'au 5 juillet 2011.

Cela prouve que votre ancien compteur n'a pas enregistré correctement vos consommations entre ces dates. Aussi, dans la mesure où vous avez bénéficié de ce dysfonctionnement et que vos consommations réelles n'ont été enregistrées que partiellement pendant dix-sept mois, le fournisseur Y était légitime à facturer un redressement, comme prévu à l'article 6.4 de ses conditions générales de vente.

En pareil cas, les règles concertées entre les acteurs du marché (procédure détaillée applicable en cas de fraudes et erreurs de comptage aux sites de consommation BT \leq 36 kVA - 13 juillet 2007¹) 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 des points de livraison (PDL) comparables. Un abattement de 10 % est ensuite appliqué afin de tenir compte 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, conformément aux règles de prescription en vigueur (article L. 137-2 du Code de la consommation).

Dans votre cas, j'ai vérifié que le redressement effectué par le distributeur A était conforme aux règles précitées. En effet, le distributeur a tenu compte d'une période de référence antérieure (du 4 mai 2010 au 5 juillet 2011) au dysfonctionnement de votre compteur. De plus, la durée du redressement (entre les 5 juillet 2011 et 31 décembre 2012, soit 536 jours) n'excède ni la période de dysfonctionnement (qui a duré 17 mois), ni celle légalement autorisée de deux ans.

J'observe également que le distributeur A vous a adressé une proposition de redressement le 9 janvier 2013, conformément à la procédure précitée. Ce courrier comportait le détail de son calcul et les explications nécessaires à sa bonne compréhension.

Concernant le calcul effectué dont vous contestez la validité, il tient compte tout d'abord de la consommation enregistrée sur la période de référence, en l'occurrence du 4 mai 2010 au 5 juillet 2011, qui permet de déterminer la consommation moyenne journalière sur la base de laquelle votre consommation doit être estimée. Ensuite, il est déduit de cette moyenne journalière la consommation moyenne journalière enregistrée par votre compteur, afin de ne pas vous la refacturer. Je vous précise que, contrairement à ce que vous avancez, le calcul n'aboutit pas à vous faire payer moins alors que vous avez consommé plus, mais simplement à prendre en compte les consommations enregistrées par votre compteur et que vous avez déjà payées. Enfin, l'abattement de 10 % précité est appliqué.

Je considère donc que le redressement mis en œuvre par le distributeur A est conforme à la procédure concertée.

Je note cependant que le fournisseur Y a tardé à vous adresser une facture rectificative. En effet, le redressement a été établi par le distributeur A le 9 janvier 2013. Or, vous avez reçu une facture de 793,33 euros TTC en votre faveur le 17 janvier 2013 (remboursement des estimations facturées du 5 juillet 2011 au 6 novembre 2012), sans explication. Ce n'est que le 11 juin 2013, soit cinq mois après, que vous avez reçu la facture rectificative d'un montant de 755,63 euros TTC. Le fournisseur reconnaît également avoir tenté de vous contacter le 7 février 2013 à la suite de votre réclamation du 23 janvier 2013. Toutefois, il ne vous a adressé aucun courrier. Ce délai anormalement long et l'absence de réponse apportée à votre courrier du 23 janvier 2013 justifieraient un dédommagement de sa part.

A ce titre, le fournisseur Y m'a indiqué qu'un dédommagement de 30 euros TTC vous avait déjà été accordé. J'estime que cela est insuffisant et devrait être complété d'un dédommagement supplémentaire.

Ensuite, d'après l'analyse de votre historique de consommation, je constate qu'aucun relevé de votre compteur n'a été effectué par le distributeur A entre les 5 juillet 2011 et 31 décembre 2012, soit pendant dix-sept mois, alors que votre compteur était accessible par télé-relevé (compteur communicant de type LINKY). Dans ses observations complémentaires, le distributeur A m'a indiqué que les relevés de mars et septembre 2011 et de mars et septembre 2012 n'avaient pas pu être effectués en raison du dysfonctionnement du compteur. Aussi, j'estime que le distributeur a tardé à réagir pour remplacer votre compteur, alors qu'il avait déjà connaissance de ce dysfonctionnement.

¹ Disponible sur le site www.gte2007.com

En outre, j'estime que le fournisseur Y a également sa part de responsabilité dans la survenance du litige. En effet, il s'est contenté de vous facturer sur la base d'index estimés par le distributeur A. Le fournisseur Y n'a donc pas satisfait à son obligation de facturer sur la base de la consommation réelle au moins une fois par an, comme l'impose l'article L.121-91 du Code de la consommation.

Si ce dysfonctionnement avait été pris en compte plus tôt, vous n'auriez certainement pas dû faire face à une facture rectificative d'un tel montant, ce qui a perturbé votre trésorerie et a été à l'origine de votre litige. Je considère donc que le fournisseur Y et le distributeur A devraient vous accorder un dédommagement au titre des désagréments qui en ont résulté.

A ce titre, le distributeur A a proposé de vous accorder un dédommagement de 90 euros TTC. J'estime que cette solution est satisfaisante et devrait être mise en œuvre.

Je recommande également au fournisseur Y :

- de vous accorder un dédommagement complémentaire de 50 euros TTC pour les raisons précitées,
- de vous accorder un échelonnement de paiement pour le règlement de votre dette, comme il l'a proposé dans ses observations.

Enfin, je vous recommande de régler le solde restant dû, en vous conformant à l'échéancier mis en place.

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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Denis Merville