

Madame A.

Paris, le 6 octobre 2017

Dossier suivi par : Madame K.
N° de saisine : D2017-04990
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Monsieur L.

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige opposant votre père, Monsieur L., au fournisseur A et au distributeur Y. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Monsieur L. est titulaire d'un contrat 12 kVA option EJP auprès du fournisseur A.

Le litige concerne la facture du 20 janvier 2017 (998,42 euros TTC) qui a rectifié les consommations d'électricité de Monsieur L. à hauteur de 7 000 kWh en heures normales (HN) et 149 kWh en heures chargées (HC) pour la période du 30 décembre 2014 au 31 décembre 2016, à la suite d'un dysfonctionnement de compteur.

Monsieur L. ne remet pas en cause le dysfonctionnement de son compteur mais considère la consommation facturée anormalement élevée et souhaite un abattement correspondant à l'inoccupation de son logement durant quatre mois et demi environ, ce qu'a refusé le distributeur Y en l'absence de justificatifs.

J'ai analysé le dossier de Monsieur L. ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y (jointes en annexe).

La facture du 21 avril 2017 a rectifié la consommation de Monsieur L. sur une période de deux ans alors que les factures émises depuis le 17 août 2016 ne peuvent, en principe, plus porter sur plus de quatorze mois de consommations en application de l'article L.224-11 du Code de la consommation.

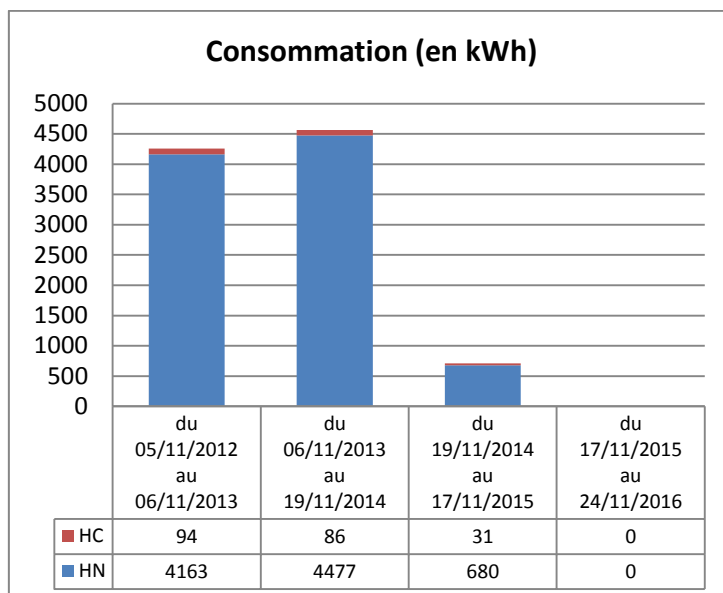
Cependant, dans le cadre de cette médiation, le distributeur Y a accepté de limiter la période redressée à quatorze-mois conformément à la réglementation en vigueur. Le redressement s'élève donc désormais à 3 591 kWh en HN et à 149 kWh en HC, ce qui revient à une économie de 3 409 kWh en HN soit 400 euros TTC environ de moins que le redressement initial. Votre père estime cependant que sa période d'absence n'est pas suffisamment prise en compte et qu'un abattement complémentaire serait justifié.

L'analyse ci-dessous m'a permis de constater que la période d'absence de vos parents avait déjà été prise en compte avec les différents abattements pratiqués à ma demande par le distributeur Y.

Vous trouverez ci-dessous les éléments sur la base desquels se fonde mon analyse.

Sur le dysfonctionnement de votre compteur :

Sur la base des données qui m'ont été transmises par le distributeur Y, j'ai pu établir le graphique ci-dessous qui illustre que le compteur de Monsieur L. a cessé progressivement puis totalement d'enregistrer ses consommations entre les 19 novembre 2014 et 30 décembre 2016 (date de remplacement de son compteur). Auparavant ses consommations étaient stables et cohérentes :



Sur le principe d'une rectification mise à la charge de Monsieur L.

Lorsqu'un compteur dysfonctionne, les consommations ne sont plus comptabilisées. Il en résulte un manque à gagner pour les opérateurs qui ont maintenu la fourniture d'énergie sans pouvoir la facturer. Une rectification est alors nécessaire. Elle consiste à reconstituer les consommations telles qu'elles auraient dû être enregistrées pour les facturer et ainsi compenser la perte subie par les opérateurs. Le principe de cette rectification est mentionné à l'article 10-1 des conditions générales de vente du fournisseur A.

En pratique, les modalités d'évaluation des consommations à rectifier sont prévues par une procédure concertée entre les acteurs du marché¹. Elle prévoit qu'en présence d'un historique exploitable, l'estimation est établie à partir de la consommation constatée sur le point de livraison (PDL, c'est-à-dire la référence technique du compteur) au cours d'une période antérieure similaire tant au niveau de la durée que de la saison. Un abattement de 10 % est ensuite appliqué afin de tenir compte de l'incertitude liée à l'estimation.

En ce qui concerne le distributeur Y, j'observe que son référentiel clientèle, accessible sur son site internet dédié au « *Traitement des fraudes et des dysfonctionnements de comptage* », date du 26 septembre 2012 et n'a pas été mis à jour depuis le 17 août 2016, date d'entrée en vigueur de l'article L.224-11 du Code de la consommation. Le distributeur Y devrait donc l'actualiser en précisant que la durée de la période redressée ne peut excéder à quatorze mois.

¹ Disponible sur le site : www.gte2007.com

- **sur les modalités de calculs du redressement :**

J'ai demandé au distributeur Y de me communiquer les modalités de calcul de son redressement. En l'absence de précisions de sa part, j'ai donc calculé le redressement applicable sur 420 jours du 1^{er} novembre 2015 au 17 novembre 2016 en suivant les principes de la procédure en vigueur :

	Consommation de référence : du 6/11/2013 au 19/11/2014 soit 378 jours	Redressement : du 01/11/2015 au 30/12/2016 soit 420 jours (393 jours. en HN et 27 jours en HC)	Consommations déjà facturées sur la période de redressement du 01/11/2015 au 30/12/2016	Calcul du redressement (Redressement - consommations déjà facturées)
HN	4477 kWh pour 356 jours soit 12,57 kWh / jour	4940 kWh : 12,57 kWh x 393 J.	680 kWh du 19/11/2014 au 17/11/2015 (342 jours) proratisés sur 16 jours à: 680 : 342 *16 = 32 kWh	$(4940 \times 0,9) - 32 = 4414$ kWh
HC	86 kWh pour 22 jours soit 3,91 kWh / jour	106 kWh : 3,91 kWh x 27j.	Aucun kWh facturé en EJP (aucun jour EJP entre le 1/11/2015 et le 17/11/2015 ;	$106 \times 0,9 = 95$ kWh

Il en résulte que le distributeur Y aurait dû facturer à Monsieur L., pour la période du 1^{er} novembre 2015 au 30 décembre 2016, 4 414 kWh en HN et 95 kWh en HC. Or, tel qu'il est proposé dans le cadre de cette médiation, le redressement s'élève à 3 591 kWh en HN, soit 16 % de moins que le redressement qui aurait dû être appliqué, et à 149 kWh en HC.

Le distributeur Y a facturé 54 kWh en HC en trop qu'il devrait donc annuler ce qui correspond à un montant de 26 euros TTC environ.

- **sur la prise en compte de l'inoccupation du logement :**

Monsieur L. souhaite que ses absences soient prises en compte et sollicite en conséquence un abattement correspondant à environ quatre mois et demi d'inoccupation de son logement.

Vous m'avez transmis deux certificats émanant de la société B établis au nom de votre mère, Madame L., attestant qu'elle y a séjourné du 16 mars 2015 au 4 avril 2015 puis du 14 mars 2016 au 2 avril 2016 soit six semaines au total. Vous précisez que votre père l'y accompagnait.

Ceci appelle les remarques suivantes :

- le certificat du 16 mars 2015 au 4 avril 2015 concerne une période qui n'est pas comprise dans le redressement, vous n'avez donc pas de période d'absence à faire valoir ;
- celui couvrant la période du 1^{er} mars 2016 au 2 avril 2016, correspond à trois semaines comprises dans la période redressée soit 5 % de la durée du redressement ;

Il en résulte que l'abattement déjà opéré (16 % en HN) par rapport au redressement qui aurait dû être appliqué sur 14 mois prend donc en compte l'absence de vos parents dans des conditions qui apparaissent avantageuses puisque l'absence ne représente que 5 % de la durée de la période redressée.

Par ailleurs, j'attire votre attention sur le fait que les consommations de vos parents n'ont fait l'objet d'aucun redressement du 19 novembre 2014 au 1^{er} novembre 2015. Le sous enregistrement de leur consommation a été à leur avantage.

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

- de mettre en œuvre sa proposition en annulant 3 409 kWh en HN (400 euros TTC environ) ;
- d'annuler 53 kWh en HC (soit 26 euros TTC environ).

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au distributeur Y de mettre à jour son référentiel documentaire concernant le « Traitement des fraudes et des dysfonctionnements de comptage », afin de prendre en compte les dispositions prévues par l'article L.224-11 du Code de la consommation, limitant les rattrapages de facturation à 14 mois.

Je recommande au fournisseur A :

- d'intégrer à sa facturation le flux rectificatif qui sera transmis par le distributeur Y ;
- d'accorder une facilité de paiement à Monsieur L., sur la base de ses capacités financières, pour le règlement de son solde.

Enfin, je recommande à Monsieur L. de s'acquitter de sa dette selon les modalités qui seront convenues avec le fournisseur A.

Monsieur L. est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Le fournisseur A et le distributeur Y m'informeront dans un délai maximum d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si Monsieur L. la conteste, ou si le fournisseur A et le distributeur Y refus(ent) de la mettre en œuvre, Monsieur L. garde la possibilité d'engager une action en justice dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à ce litige, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : Monsieur L.
A / Y