



Monsieur F. B.

Paris, le 22 mars 2018

N° de saisine : D2017-07315
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A et au distributeur Y concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

À la suite d'un constat de dysfonctionnement de compteur, le distributeur Y a rectifié vos consommations, pour la période du 13 février 2016 au 13 avril 2017. Il a réalisé deux redressements :

- le premier, en date du 13 juillet 2017, basé sur la consommation enregistrée de décembre 2013 à décembre 2014, mettant à votre charge 21 487 kWh (factures du 11 août 2017 d'un montant global de 3 511,86 euros TTC) ;
- le second, daté du 29 septembre 2017, basé sur la consommation enregistrée de décembre 2014 à décembre 2015, annulant la première rectification et mettant à votre charge 28 539 kWh (facture du 7 décembre 2017 de 4 290,11 euros TTC).

Vous contestez les bases de calcul retenues par le distributeur Y car vous avez effectué des travaux de rénovation en 2014, qui ont eu, selon vous, un impact sur le niveau de vos consommations. Vous sollicitez donc un abattement.

Par ailleurs, vous estimez que la coupure d'électricité dont vous avez fait l'objet, le 6 décembre 2017, était illégale car survenue en période de trêve hivernale. Vous souhaitez obtenir un dédommagement à ce titre.

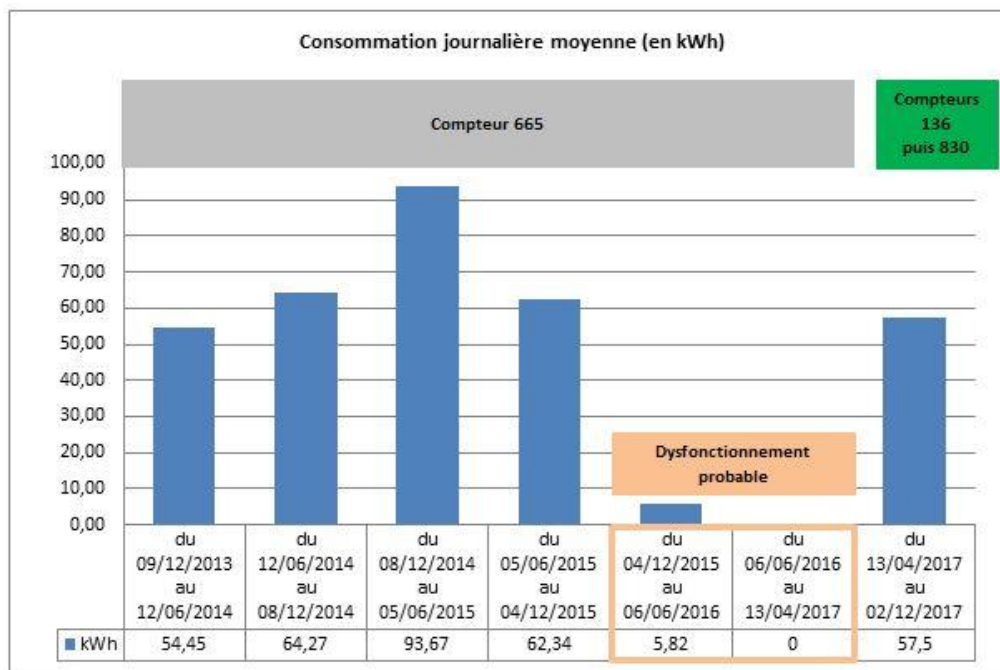
J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y (jointes en annexe).

Votre ancien compteur (matricule 665), a enregistré une consommation d'électricité anormalement faible entre le 4 décembre 2015 et le 13 avril 2017, date de son remplacement, en raison d'un dysfonctionnement. Le distributeur Y a rectifié vos consommations sur une période de quatorze mois, conformément à l'article L.224-11 du Code de la consommation. Dans le cadre de l'instruction de votre dossier, le distributeur Y a accepté de retenir le redressement le plus avantageux pour vous ce qui me paraît satisfaisant, en l'état des informations dont je dispose.

Par ailleurs, je vous précise que les fournisseurs d'électricité peuvent faire procéder à une réduction de puissance de leurs clients en cas d'impayé, même pendant la période de trêve hivernale. C'est cette intervention qui a été à l'origine de la coupure d'électricité dont vous avez fait l'objet. Toutefois, le fournisseur A a sollicité cette réduction de puissance alors que votre réclamation était en cours de traitement, ce qui n'est pas satisfaisant.

LE NIVEAU DES CONSOMMATIONS ENREGISTREES

Sur la base des éléments qui m'ont été transmis par le distributeur Y (annexe 2), j'ai pu établir le graphique suivant :



Entre le 4 décembre 2015 et le remplacement du compteur, le 13 avril 2017, vos consommations ont été très faibles et incohérentes avec les équipements et usages dont vous avez fait part.

En effet, vous m'avez indiqué que votre maison, d'une superficie de 200 m², était occupée par quatre personnes. Le chauffage et la production d'eau chaude étaient assurés par l'électricité. Vous disposiez également d'une pompe à chaleur, d'une piscine, d'un réfrigérateur, d'un congélateur, d'un lave-vaisselle, d'un lave-linge, d'un sèche-linge, de trois téléviseurs, d'un four électrique ainsi que d'une plaque de cuisson électrique.

L'historique de consommations du distributeur Y fait état d'une consommation d'environ 24 500 kWh par an, soit 67,12 kWh par jour, pour la période du 9 décembre 2013 au 4 décembre 2015, ce qui semble cohérent avec les équipements et usages déclarés. Du 4 décembre 2015 au 13 avril 2017, votre consommation n'a été que de 1 060 kWh, soit 2,14 kWh par jour, ce qui était anormalement faible eu égard à la consommation des années passées. Votre compteur a, par ailleurs, cessé d'enregistrer vos consommations à compter du 6 juin 2016 jusqu'à son remplacement en avril 2017. Ainsi, à moins d'un changement de vos usages ou d'une inoccupation du logement, ce dont vous n'avez pas fait état, la baisse significative de vos consommations, puis leur absence, ne peut s'expliquer à mon sens que par un dysfonctionnement de compteur.

Depuis le remplacement du compteur, vos consommations ont augmenté afin d'atteindre des niveaux cohérents (une moyenne journalière d'environ 66 kWh de juin 2017 à décembre 2017), et comparables à ceux enregistrés avant décembre 2015.

Je ne suis pas en mesure de remettre en cause la réalité du dysfonctionnement du compteur à partir de décembre 2015 et jusqu'à son remplacement en avril 2017.

LA RECTIFICATION DE VOS CONSOMMATIONS A LA SUITE DU DYSFONCTIONNEMENT

En cas de dysfonctionnement, une rectification est justifiée pour compenser la perte subie par les opérateurs pour l'énergie fournie, qui n'a pu être ni mesurée, ni facturée.

Les modalités d'évaluation des consommations à rectifier sont encadrées par une procédure concertée entre les acteurs du marché, établie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE)¹. Ces règles visent à garantir que l'estimation des consommations rectifiées n'aboutit pas à facturer davantage de consommations que celles qui auraient été enregistrées sans dysfonctionnement. En particulier, un abattement de 10 % est prévu pour compenser l'incertitude liée à l'estimation.

Vous avez contesté la période de référence prise en compte par le premier redressement du distributeur Y (du 9 décembre 2013 au 8 décembre 2014 ; 51,16 kWh après application de l'abattement de 10 %) en soulignant avoir réalisé des travaux de rénovation durant cette période, qui ont fait augmenter vos consommations. Vous ajoutez que la consommation a été réduite de moitié en 2014-2015. Toutefois, le graphique ci-avant montre au contraire un pic de consommation au cours de cette période et une baisse assez relative de vos consommations depuis.

À la suite de votre réclamation, le distributeur Y a réalisé, le 29 septembre 2017, une nouvelle rectification à partir de la consommation enregistrée du 2 décembre 2014 au 4 décembre 2015 (67,95 kWh après application de l'abattement de 10 %), soit une facturation de 28 539 kWh. Cela a donné lieu à l'annulation des factures du 11 août 2017 au titre du premier redressement (3 511,86 euros TTC) et à l'édition de la facture du 7 décembre 2017 (4 290,11 euros TTC).

Avec une facturation supplémentaire de 7 052 kWh, le second redressement vous est moins favorable. Dans le cadre de l'instruction de votre dossier, le distributeur Y a proposé de l'annuler (28 539 kWh) et de rétablir la première évaluation (21 487 kWh), soit une annulation de 7 052 kWh (soit 1 140 euros TTC).

Cette solution me paraît favorable. J'attire votre attention sur le bénéfice retiré de l'application de l'article L.224-11 du Code de la consommation, puisque seuls quatorze mois de consommation ont été régularisés alors que le dysfonctionnement de votre compteur avait probablement débuté en décembre 2015. Vos consommations entre le 4 décembre 2015 et le 13 février 2016 n'ont donc fait l'objet d'aucune rectification. Le montant non facturé peut être évalué à 480 euros TTC².

LA REDUCTION DE PUISSANCE

La puissance de vos installations a été réduite le 6 décembre 2017 à la demande du fournisseur A, en raison de l'absence de paiement des factures du 11 août 2017, et rétablie le jour-même. Vous remettez en cause le bien-fondé de cette intervention, réalisée en période de trêve hivernale et sollicitez un dédommagement.

- **Le respect de la procédure**

En application de l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles, la suspension de la fourniture d'énergie pour impayés n'est pas autorisée en période de trêve hivernale, qui s'étend du 1^{er} novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante. Toutefois, le fournisseur d'électricité peut faire procéder à une réduction de puissance.

Vous affirmez avoir fait l'objet d'une coupure d'électricité. Celle-ci s'explique par la réduction de puissance mise en œuvre par le distributeur Y. En cas d'appel d'une puissance supérieure, l'installation disjoncte. L'utilisation du chauffage a pu entraîner cette disjonction.

¹ Procédure disponible sur le site www.gte2007.com

² Du 04/12/2015 au 06/06/2016, votre consommation journalière moyenne a été de 5,82. Le distributeur Y a retenu une consommation journalière moyenne de 51,16 kWh après application de l'abattement de 10 % soit un écart de 45,34 kWh. Ainsi, sur la période du 04/12/2015 et le 13/02/2016 (71 jours) la consommation non facturée peut être évaluée à 3 219 kWh (45,34 * 71).

Bien que la limitation se soit traduite dans les faits par une coupure, la réduction de puissance est prévue et autorisée par la réglementation en période de trêve hivernale, sauf pour les consommateurs bénéficiaires du tarif social de première nécessité, et, depuis le 1^{er} janvier 2018, du chèque énergie, ce qui n'est pas votre cas.

La procédure prévue à l'article 1^{er} du décret n°2008-780 du 13 août 2008, reprise par l'article 7-4 des conditions générales de vente du fournisseur A, prévoit qu'en l'absence de paiement d'une facture dans un délai de quinze jours, le fournisseur informe par courrier le consommateur, qu'à défaut de règlement sous quinzaine, sa fourniture d'électricité pourra être réduite ou interrompue. Passé ce second délai et à défaut d'accord, le fournisseur a la possibilité, vingt jours après en avoir avisé le client par courrier valant mise en demeure, de demander au distributeur de réduire la puissance en électricité ou en interrompre la fourniture.

Le fournisseur A vous a adressé deux courriers datés des 1^{er} septembre 2017 et 7 septembre 2017, dont il m'a transmis une copie. Le second courrier indique qu'en l'absence de règlement dans les vingt jours, le fournisseur A pourrait être amené à engager une procédure de réduction de puissance. Elle a été sollicitée le 5 décembre 2017 et réalisée le lendemain par le distributeur Y

Or, avec un compteur communicant, dit LINKY, les interventions de réduction de puissance sont réalisées à distance, sans déplacement d'un technicien du distributeur, à la différence de ce qui est pratiqué avec un compteur non communicant. De ce fait, l'information délivrée par le distributeur Y (sur les mesures à prendre avec une puissance limitée) lors de son déplacement n'est plus assurée, et force est de constater qu'elle fait défaut.

J'estime qu'il serait donc nécessaire que les fournisseurs s'en chargent désormais, par exemple, au moyen :

- D'une information sur les courriers de relance en paiement pour préciser les conséquences d'une limitation de la puissance et notamment les restrictions d'usages associées ;
- D'un appel ou un message préalable quelques jours avant la limitation de la puissance pour offrir la possibilité d'un ultime règlement de la dette.

- **La prise en compte de vos réclamations**

Je précise que vous aviez adressé plusieurs courriers au fournisseur A afin de contester le niveau du redressement. Celui-ci avait d'ailleurs relayé vos demandes auprès distributeur Y. Or, il a engagé ses procédures de recouvrement en parallèle, sans qu'aucune réponse ne vous soit apportée. Ce traitement a pu vous laisser croire que la procédure de relance en paiement était suspendue le temps de l'instruction de votre litige et vous a fait perdre une chance d'éviter la réduction de puissance et les frais qui y sont liés (51,98 euros TTC).

- **Les désagréments subis :**

La coupure aurait imposé à votre épouse de prendre une demi-journée de congé pour aller chercher votre fille, restée au domicile « *sans chauffage ni électricité* ». Vous sollicitez donc un dédommagement d'un montant équivalent à son salaire sur une demi-journée.

Cependant, sauf à ce que votre épouse exerce une profession libérale ou indépendante, les absences pour congés payés ne se traduisent pas par une perte de salaire. Je conçois néanmoins, que ces congés imposés aient pu être à l'origine de réels désagréments.

Le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC. La puissance contractuelle ayant été rétablie le jour-même, j'estime que ce montant est satisfaisant.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur Y d'annuler la rectification du 29 septembre 2017, soit 28 539 kWh et de rétablir celle du 13 juillet 2017 mettant à votre charge 21 487 kWh (soit une différence de 1 140 euros TTC environ), comme il l'a proposé.

Je recommande au fournisseur A :

- de vous accorder le dédommagement proposé de 100 euros TTC au titre du traitement global de votre dossier ;
- de prendre à sa charge les frais d'intervention pour impayés (51,98 euros TTC).

Dans un but de prévention des litiges, je recommande à A et aux fournisseurs d'électricité d'une manière générale envisageant de recourir à une intervention de réduction de puissance pour impayé envers des consommateurs équipés d'un compteur communiquant « Linky », de les prévenir quelques jours avant sa mise en œuvre et d'assurer une information sur la conduite à tenir, selon des modalités qu'il leur appartiendra de définir.

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

Si vous la contestez ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Le fournisseur A m'informerá dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A / Y