

Monsieur AK

Paris, le 11 avril 2018

N° de saisine : D2018-03118
(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. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

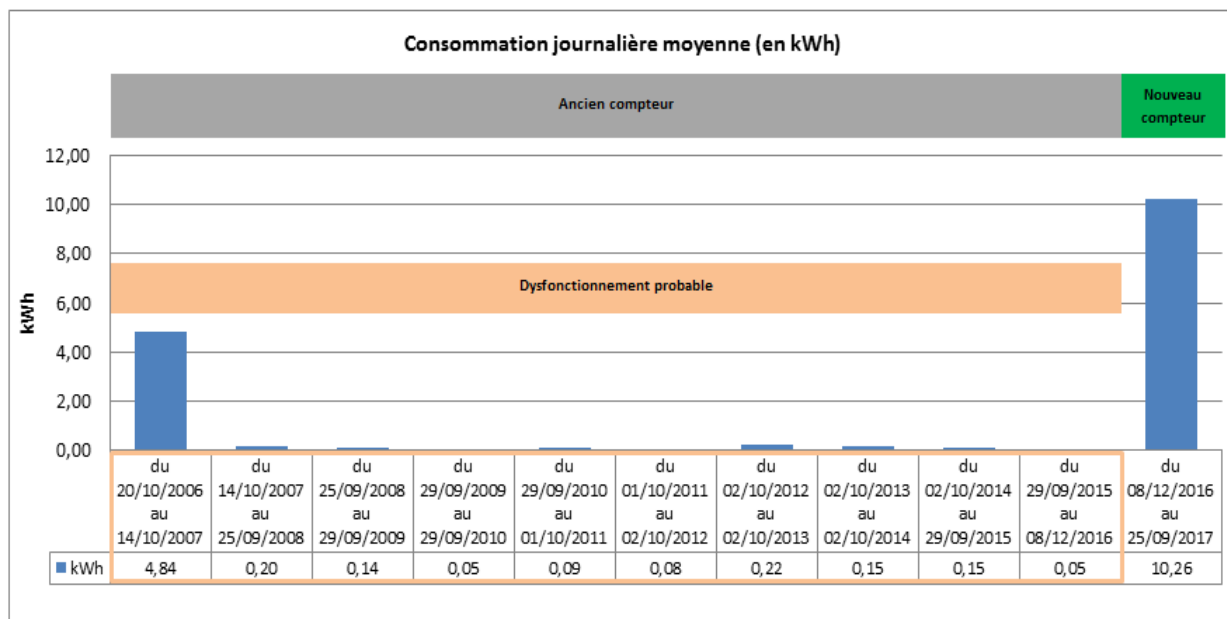
Vous contestez la facture rectificative du 11 décembre 2017, d'un montant de 565,32 euros TTC, qui a régularisé vos consommations d'électricité, à la suite d'un constat de dysfonctionnement de compteur, à hauteur de 3 901 kWh, pour la période du 10 octobre 2015 au 8 décembre 2016. Vous indiquez que ce redressement n'est pas conforme à l'article L.224-11 du Code de la consommation puisqu'il a conduit à une facturation de plus de quatorze mois de consommations à compter du dernier relevé (25 septembre 2017). Vous sollicitez donc l'annulation des consommations antérieures au 25 juillet 2016.

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

Votre ancien compteur a enregistré une consommation d'électricité anormalement faible entre le 20 octobre 2006 et le 8 décembre 2016, date de son remplacement, en raison d'un dysfonctionnement. Le distributeur Y a rectifié vos consommations sur une période de quatorze mois, ce qui a donné lieu à l'édition de la facture du 11 décembre 2017 (565,32 euros TTC). Cependant, si le principe d'un tel redressement n'apparaît pas contestable, son calcul, fondé sur vos consommations postérieures, nécessiterait d'être revu au regard de l'article L. 224-11 du code de la consommation.

LE NIVEAU DE VOS CONSOMMATIONS :

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 20 octobre 2006, date de mise en service de vos installations, et le remplacement du compteur le 8 décembre 2016, vos consommations ont été quasi-nulles et incohérentes avec les usages dont vous avez fait part.

En effet, vous m'avez indiqué que votre appartement (90 m²) vous servait de bureau. Le chauffage et la production d'eau chaude sont assurés par l'électricité. Vous ne disposez d'aucun appareil électrique (hormis un ordinateur et un photocopieur).

Or, au regard de vos usages, la consommation enregistrée par votre ancien compteur du 20 octobre 2006 au 8 décembre 2016 (0,6 kWh par jour) était anormalement faible.

Depuis le remplacement du compteur, vos consommations ont augmenté et atteignent des niveaux plus cohérents avec vos usages (10 kWh par jour environ de décembre 2016 à septembre 2017).

J'en conclus que votre ancien compteur a dysfonctionné de la mise en service de vos installations en 2006 jusqu'à son remplacement.

LA RECTIFICATION REALISÉE :

- **les modalités de calcul**

Le distributeur Y a réalisé, le 10 octobre 2017, une rectification de vos consommations, pour la période du 10 octobre 2015 au 8 décembre 2016 (14 mois), à partir de la consommation journalière moyenne observée depuis la pose du nouveau compteur (du 8 décembre 2016 au 25 septembre 2017), soit 9,23 kWh après application d'un abattement de 10 % pour tenir compte de l'incertitude liée à l'estimation.

Ce redressement, facturé le 11 décembre 2017 (565,32 euros TTC), a mis à votre charge 3 901 kWh, après prise en compte de 23 kWh facturés sur la période.

En application de l'article L.224-11 du Code de la consommation, vos consommations entre le 20 octobre 2006 et le 10 octobre 2015 n'ont donc fait l'objet d'aucune rectification. Le montant non facturé peut être évalué à 4 050 euros TTC environ¹.

Ces modalités m'apparaissent conformes à la procédure concertée entre les acteurs du marché, établie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE)².

Cette procédure prévoit notamment que l'estimation est calculée par référence à une période antérieure similaire (consommation de référence) ou, à défaut, par des règles propres à chaque distributeur.

Malgré mes recherches, je n'ai pas retrouvé sur le site du distributeur Y les modalités d'évaluation des consommations à redresser. En réponse à mes interrogations, celui-ci a précisé se référer à la méthode du distributeur Z, ce qui ne me semble pas exact car cette méthode ne prévoit pas de calculer de redressement en se référant aux consommations postérieures.

- ***l'application de l'article L. 224-11 du Code de la consommation***

Le compteur défectueux a été remplacé le 8 décembre 2016. Le redressement n'a été établi qu'en octobre 2017, dix mois plus tard. Le distributeur Y a effectué son calcul en partant des consommations enregistrées entre décembre 2016 et septembre 2017. Si cette méthode présente l'avantage de prendre appui sur des consommations récentes, elle m'apparaît difficilement conciliable avec les exigences de l'article L 224-11 du Code de la consommation.

Cet article dispose en effet qu'*« aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée »*.

Or, dans votre cas, le 25 septembre 2017, un relevé a été effectué par le distributeur Y à partir duquel aucune consommation antérieure de plus quatorze mois ne pouvait plus être facturée.

Ceci aurait dû conduire à l'annulation des consommations redressées (289 jours) entre le 10 octobre 2015 et le 25 juillet 2016 (25 septembre 2017 - 14 mois) correspondant à 2 660 kWh³ environ (380 euros TTC environ).

Le redressement n'aurait donc dû porter que sur la période du 25 juillet au 8 décembre 2016 (136 jours) soit 1 248 kWh à mettre à votre charge (180 euros TTC environ).

Cette proposition a été refusée par le distributeur Y au motif que sa rectification portait sur quatorze mois, ce qui ne me semble pas conforme à la lettre de l'article L. 224-11 du Code de la consommation.

Enfin, le fournisseur A m'a indiqué que votre solde s'élevait à 565,32 euros au 3 avril 2018 et a proposé une facilité de paiement pouvant aller jusqu'à quatorze mensualités, ce que j'estime satisfaisant.

¹ Du 20/10/2006 au 29/09/2015, soit 3 266 jours, votre consommation journalière moyenne a été de 0,653 kWh. Ainsi du 20/10/2006 au 10/10/2015, soit 3 277 jours, votre consommation peut être évaluée à 2 140 kWh. Le distributeur Y a retenu une consommation journalière moyenne, sur la période du 8 décembre 2016 au 25 septembre 2017, de 9,23 kWh après application de l'abattement de 10 %. Ainsi, du 20/10/2006 au 10/10/2015 (3 277 jours), la consommation non facturée, déduction faite de 2 140 kWh mis à votre charge, peut être évaluée à 28 106 kWh (9,23 x 3 277 - 2140).

² disponible sur le site www.gte2007.com

³ 9,23 x 289

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur Y d'annuler 2 653 kWh (environ 380 euros TTC), afin que le redressement ne porte pas sur plus de quatorze mois depuis le dernier relevé et de transmettre ce rectificatif au fournisseur A.

Je recommande au fournisseur A de vous accorder, comme il l'a proposé, une facilité de paiement pour le règlement de votre solde, et de prendre en compte le rectificatif que lui transmettra le distributeur Y.

Enfin, je vous invite à vous acquitter de votre dette selon l'échéancier qui sera mis en place.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au distributeur Y, et plus globalement à l'ensemble des distributeurs d'électricité et de gaz naturel, en cas de dysfonctionnement de compteur, de veiller à ce qu'un redressement de consommation ne porte pas sur plus de 14 mois décomptés en partant du dernier relevé effectué avant son établissement.

Je recommande également au distributeur Y de publier sur son site internet la méthode d'évaluation des consommations à redresser appliquée après un dysfonctionnement de compteur.

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

Le distributeur Y m'informera dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le distributeur Y 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).

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 : fournisseur A / distributeur Y