

Paris, le 20 juillet 2015

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2015-1224

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations d'électricité.

En avril 2014, vous avez demandé, à plusieurs reprises, au fournisseur Y et au distributeur A un contrôle métrologique de votre compteur. En effet, depuis plusieurs années, vous doutiez de son bon fonctionnement et aviez déterminé, à l'aide d'une étude, que celui-ci dysfonctionnait.

Finalement, la vérification métrologique réalisée par le distributeur A le 17 juin 2014 a permis de confirmer vos soupçons puisqu'il a mis en évidence une marge d'erreur dans l'enregistrement de vos consommations, de l'ordre de 25 %. Votre compteur a été remplacé en juillet 2014. Vous vous êtes alors déplacé à plusieurs reprises à une agence du fournisseur Y afin de connaître l'avancée de votre demande de rectification de vos consommations. Un dédommagement de 30 euros TTC vous a été accordé pour compenser les difficultés rencontrées pour obtenir la vérification métrologique de votre compteur. Finalement, le 5 novembre 2014, vous avez reçu une facture rectificative d'un montant de 101,85 euros TTC en votre faveur, vous remboursant 804 kWh. Vous avez contesté cette évaluation, au motif qu'elle ne remontait que sur 5 ans, alors que le dysfonctionnement était, selon vous, antérieur à cette période. Le fournisseur Y vous a alors accordé un dédommagement complémentaire de 50 euros TTC. Insatisfait, vous avez saisi le médiateur interne du fournisseur Y.

Il vous a alors été confirmé que le redressement avait été effectué en appliquant un abattement de 25 % sur les consommations enregistrées au cours des cinq dernières années. Il vous a également été indiqué que cette méthode vous était plus favorable que celle consistant à prendre pour référence vos consommations depuis le remplacement de votre compteur. Par ailleurs, le distributeur A a proposé d'effectuer un nouveau redressement des consommations enregistrées depuis le 19 janvier 2005, date à laquelle vous aviez demandé à ne plus bénéficier de l'option heures creuses. Ce nouveau redressement, de 1 510 kWh au lieu de 804 kWh, a été mis en œuvre par le fournisseur Y le 20 mai 2015, déduisant un montant de 158,20 euros TTC.

Insatisfait, vous m'avez saisi pour les motifs suivants :

- vous évoquez les conditions générales de vente (CGV) du fournisseur Y qui précisent qu'une vérification peut être effectuée par un expert choisi d'un commun accord. Or, cette possibilité vous aurait été refusée, alors que le Comité français d'évaluation (COFRAC) vous a transmis une liste d'organismes agréés ;
- vous souhaiteriez que les limites de tolérances réglementaires des appareils de comptage figurent dans les CGV ;
- vous estimez également que le protocole de vérification du compteur soit modifié puisque selon vous, il ne permet pas d'évaluer correctement l'écart dans l'enregistrement des consommations pour des faibles puissances, alors que celui-ci serait plus élevé dans ce cas ;
- vous considérez que le prix de la vérification métrologique est trop élevé ;

- vous reprochez enfin à vos interlocuteurs leur réticence à procéder à cette vérification, vous obligeant à la reformuler plusieurs fois, ainsi que la durée d'intégration du redressement des consommations à votre facturation.

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

A titre liminaire, j'ai interrogé le distributeur A concernant l'index de dépose de votre compteur le 29 juillet 2014. En effet, celui-ci m'a indiqué qu'il l'avait déposé à l'index 90 267 kWh. Cet index est inférieur à celui de 91 407 kWh relevé le 22 mai 2014. Le distributeur A a confirmé l'index relevé en juillet 2014. Dans la mesure où c'est à votre avantage, il ne me semble pas utile de contester ce point.

Par ailleurs, vous avez indiqué dans votre courrier que le compteur avait été remplacé le 28 juillet 2014. L'historique de consommation transmis par le distributeur A mentionne la date du 29 juillet 2014, tandis qu'il fait état, dans ses observations, de la date du 4 juillet 2014. La facture précédemment citée mentionne le 28 juillet 2014. S'il y a une nouvelle incohérence au niveau de la date, j'estime pertinent de retenir la date du 28 juillet 2014, notamment en vue des développements suivants.

En ce qui concerne le dysfonctionnement de votre compteur :

Je remarque que le distributeur A a procédé à une vérification métrologique de votre compteur le 17 juin 2014, qui a mis en évidence un défaut ayant pour conséquence de majorer la consommation enregistrée de 25 %. Je constate également que l'étude complète que vous aviez réalisée conclut « *que le compteur est inexact et qu'il indique une consommation supérieure à la réalité (mesurée au minimum à 25 %)* ». Vos conclusions sur l'existence d'un dysfonctionnement et son impact sur vos consommations convergent avec les résultats du contrôle métrologique.

Je vous informe qu'en cas de dysfonctionnement, la procédure applicable définie par les acteurs du marché dans le cadre des instances de concertation placées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE)¹ prévoit que l'estimation des consommations à redresser doit être établie à partir de la consommation constatée sur le point de livraison (PDL) au cours d'une période similaire tant au niveau de la durée que de la saison ou, en l'absence d'historique exploitable, à partir de la consommation des clients aux caractéristiques de consommation comparables. Un abattement de 10 % est ensuite appliqué compte tenu de l'incertitude liée à l'estimation.

Je constate que le distributeur A, ne disposant pas d'un historique exploitable, n'a pas opté pour la seconde méthode proposée. Il a préféré utiliser l'écart de 25 % afin de recalculer vos consommations, en les minorant. Si cette méthode ne me paraît pas incohérente, j'estime disposer désormais d'un historique suffisant, depuis le remplacement du compteur. Par ailleurs, je considère qu'il aurait également pu prendre en compte l'abattement de 10 % afin de compenser une éventuelle dérive, puisque la vérification métrologique ne permet que de calculer l'écart d'enregistrement des consommations à l'instant où elle est réalisée, mais ne présume en rien de l'écart au cours des mois et des années qui précédaient.

Du 29 juillet 2014 au mois de juin 2015 (relevé effectué par le distributeur A, probablement autour du 15 juin, comme chaque année), vous avez consommé 392 kWh, soit une moyenne journalière de 1,236 kWh. Après application de l'abattement de 10 %, cette moyenne revient à 1,112 kWh, ce qui aboutit à une évaluation de 3 868 kWh pour la période du 19 janvier 2005 au 29 juillet 2014 (soit 3 478 jours). Ainsi, avec ces bases de calcul, la consommation à annuler serait de 2 171 kWh (6 039 kWh enregistrés au cours de la période - 3 868 kWh réévalués). Cette méthode vous étant plus favorable que celle retenue par le distributeur A, j'estime qu'elle devrait être mise en œuvre. Elle aboutirait à une déduction supplémentaire de 70 euros TTC environ.

¹ Disponible sur le site www.gte2007.com

En ce qui concerne la durée du redressement :

L'article 2224 du Code civil dispose que « *les actions personnelles ou mobilières se prescrivent par cinq ans* » et fixe le point de départ du délai de prescription au « *jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer* ». De plus, l'article 2232 du Code civil établit un délai butoir de vingt ans « *à compter du jour de la naissance du droit* ». Par conséquent, les sommes trop perçues depuis plus de vingt ans sont prescrites même si vous ne pouviez pas connaître les faits vous permettant d'exercer votre droit à remboursement.

Vous indiquez dans votre courrier du 13 janvier 2015 que vous aviez « *eu très tôt un doute sur l'exactitude du compteur mis en service en 1981, mais c'est seulement depuis quelques années que [vous avez] pu faire des mesures de puissance électrique qui [vous ont] permis de passer du doute à une présomption très forte que ce compteur était inexact* ».

Vous reconnaissez donc avoir eu des doutes depuis plusieurs années. Il paraît donc difficilement justifiable de remonter sur vingt ans, puisque cela impliquerait que vous n'aviez aucun moyen de lever vos doutes, alors que vous saviez également que le distributeur A proposait une prestation de vérification du compteur.

Je considère donc que la durée de neuf ans et demi retenue par le distributeur A est équitable.

En ce qui concerne le contrôle en laboratoire :

A titre liminaire, je tiens à vous apporter une précision terminologique. Lorsque le distributeur A effectue une vérification du compteur, il peut s'agir d'une vérification visuelle ou d'une vérification métrologique. En revanche, lorsqu'il s'agit d'une vérification en laboratoire, on parle d'un contrôle métrologique.

Je constate, comme vous, que l'article 6-3 des conditions générales de vente (CGV) du fournisseur Y précisent : « *Le client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage, soit par le distributeur A, soit par un expert choisi d'un commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure.* »

Le distributeur A m'a confirmé, concernant le contrôle en laboratoire, que « *bien que le cadre légal soit déjà existant, la mise en pratique est encore en cours d'expérimentation, les laboratoires devant être accrédités COFRAC, pour le type de mesures à réaliser* ».

Si je conçois qu'il est nécessaire, pour la réalisation d'un tel contrôle, de déterminer des procédures (dépôt du compteur, transport de celui-ci, protocoles de test, etc.), je tiens à lui rappeler qu'une note de la sous-direction de la métrologie du Ministère de l'Industrie, des Postes et télécommunications et du Commerce extérieur du 3 février 1994, intitulée « *procédure d'examen des compteurs de volume de gaz et des compteurs d'énergie électrique en service en cas de litige* » précise, à la suite de la décision de ne plus confier la charge des vérifications métrologiques des compteurs aux services de l'Etat, la procédure, n'ayant aucun caractère obligatoire, « *qui peut être suivie chaque fois que la recherche d'une solution à l'amiable nécessite des essais métrologiques effectués par un tiers* ». Ce texte reconnaît l'importance que revêt la possibilité pour un consommateur de faire contrôler son compteur par un organisme indépendant. Aussi, si le distributeur A rencontre des difficultés à obtenir un laboratoire dûment accrédité, je considère qu'il aurait dû vous proposer de choisir un laboratoire d'un commun accord et lui demander d'effectuer la vérification selon les règles de ce document.

Toutefois, je m'étonne qu'une entreprise, responsable du relevé et de la maintenance de près de 40 millions de compteurs électriques depuis plusieurs décennies, ne dispose pas d'une procédure autre qu'expérimentale pour mettre en œuvre une réglementation qui a plus de 20 ans.

En ce qui concerne les limites de tolérances réglementaires des appareils de comptage :

Ces limites sont désormais fixées par l'arrêté du 1^{er} août 2013 relatif aux compteurs d'énergie électrique active. Celui-ci impose d'ailleurs à l'avenir un contrôle tous les dix ans. Les compteurs en service les plus anciens devront avoir été contrôlés avant le 1^{er} janvier 2017.

Quoi qu'il en soit, je ne partage pas votre point de vue concernant la mise à disposition de ces informations par les CGV des fournisseurs d'énergie. En effet, si j'ai déjà recommandé qu'une documentation sur la prestation de contrôle métrologique des compteurs soit mise à disposition des consommateurs² et que le distributeur envoie systématiquement aux consommateurs, à l'issue de la réalisation d'un contrôle métrologique, un courrier détaillant les anomalies constatées sur le compteur ainsi que les suites qu'il entend donner à ce contrôle, à savoir l'établissement ou pas d'un redressement de consommation³, j'estime que ces deux informations devraient être suffisantes. Il ne me paraît en effet pas utile d'ajouter des précisions dans les CGV, d'autant que le texte réglementaire précité est disponible sur internet (par exemple sur le site www.legifrance.gouv.fr ou <http://www.entreprises.gouv.fr/>).

En ce qui concerne le protocole suivi pour la vérification métrologique :

Vous estimez également que le protocole de vérification du compteur doit être modifié puisque selon vous, il ne permet pas d'évaluer correctement l'écart dans l'enregistrement des consommations pour des faibles puissances, alors que celui-ci serait plus élevé dans ce cas.

Je vous précise que les niveaux de contrôle de la puissance réalisés par le distributeur A sont conformes à ceux prescrits par l'arrêté du 1^{er} août 2013 relatif aux compteurs d'énergie électrique active. Je ne dispose pas des compétences pour remettre en cause ces prescriptions.

En ce qui concerne le coût de la vérification métrologique :

Ce coût est déterminé par le catalogue des prestations du distributeur A⁴. Ce document répertorie l'ensemble des prestations réalisées par le distributeur A. Elles ont été fixées par la décision ministérielle du 7 août 2009 fixant la date d'entrée en vigueur des tarifs des prestations annexes réalisées sous le monopole des gestionnaires de réseaux publics d'électricité, prise sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) en date du 30 octobre 2008. Par ailleurs, en application de l'article L. 341-3 du code de l'énergie, la CRE peut valider les évolutions tarifaires de ces prestations.

Ainsi, le coût de la vérification métrologique a été considéré comme justifié par les autorités en charge de le contrôler.

Je partage toutefois votre point de vue sur le fait que ce coût (330,25 euros TTC) peut paraître prohibitif pour un consommateur n'ayant qu'un doute sur le bon fonctionnement de son compteur.

Ce prix, même s'il est fondé, vise à dissuader la multiplication des demandes de contrôle injustifiées et c'est compréhensible dans une optique d'optimisation des coûts du distributeur.

Toutefois, l'effet dissuasif de ces modalités est sans doute trop prononcé car certains consommateurs ne peuvent que renoncer à ce contrôle dans la mesure où il y a un risque que son coût ne vienne s'ajouter à une facturation déjà considérée comme anormalement élevée. Ce caractère excessivement dissuasif prive de fait de nombreux consommateurs dont le compteur sur-compte de la possibilité de faire détecter et corriger cette situation.

Il me semble que dans la mesure où aucune disposition n'est prévue avant 2017 pour contrôler périodiquement les compteurs posés et où je n'ai pas connaissance de campagnes régulières de

²Recommandation n° 2009-0015 disponible sur le site www.energie-mediateur.fr, rubrique recommandations.

³Recommandation n° 2012-1409.

⁴Disponible sur son site internet www.erdf.fr, fiche F420C.

vérification métrologique par échantillonnage, il conviendrait que le distributeur A accède plus facilement aux demandes de contrôle métrologique émanant de ses clients, et ce dès à présent.

Cela permettrait au distributeur de s'adapter progressivement à la nécessité de vérifier la métrologie d'un grand nombre de compteurs qui s'imposera à lui prochainement. Cela suppose que le coût de cette prestation soit significativement revu à la baisse - entre 50 et 100 euros TTC me semblerait un prix raisonnable. La différence entre le coût réel et le prix facturé devrait être pris en charge par le TURPE au titre des dépenses relatives à la mise en œuvre par le distributeur A de sa mission de comptage, dépenses qui ne sont pas aujourd'hui grevées par des charges excessives de contrôle métrologique périodiques. Il convient de noter que certains compteurs ont été posés il y a plus de 70 ans⁵. Il n'est pas établi que des compteurs très anciens dysfonctionnent plus que les autres ; toutefois, l'obligation de contrôle métrologique tous les 20 ans sur les compteurs de gaz, et de 10 ans à partir de 2017 pour les compteurs électriques laisse à penser que les risques de dysfonctionnement s'accroissent avec le temps.

Mon prédécesseur avait également proposé au distributeur A d'envisager une prestation de contrôle ou de vérification moins coûteuse que la vérification métrologique mais plus sérieuse que la vérification visuelle du compteur, telle que celle prévue par certains distributeurs non nationalisés, comme la pose d'un compteur en doublon par exemple. Je regrette qu'aucune suite n'ait été apportée à cette recommandation.

En ce qui concerne les démarches que vous avez réalisées pour obtenir la vérification métrologique :

Je constate que vous avez dû demander cette vérification à plusieurs reprises. Le distributeur A m'a précisé que la première demande qui lui est parvenue le 2 avril 2014 n'a pu être réalisée car il n'a pu parvenir à vous joindre. En revanche, je note que la nouvelle demande formulée le 6 mai 2014 n'a pas été honorée. En effet, le distributeur A a demandé au fournisseur Y de l'annuler et de lui substituer une demande de vérification visuelle.

Le distributeur A a précisé qu'il avait formulé cette demande en raison du fait que l'historique de vos consommations ne faisait pas apparaître de rupture dans la chronique des index.

Je considère que vous aviez demandé une vérification métrologique et que celle-ci aurait dû être réalisée conformément à votre souhait. En effet, vous aviez parfaitement connaissance du montant de celle-ci et du risque encouru si le compteur fonctionnait. De plus, vous aviez réalisé une étude complète, qui vous permettait d'affirmer que votre compteur dysfonctionnait. Aussi, une simple vérification visuelle ne pouvait permettre de confirmer un tel dysfonctionnement.

Bien que la précaution prise par le distributeur A puisse être, dans certains cas, utile, j'estime qu'elle n'a eu pour effet que de retarder la réalisation de la prestation que vous réclamiez. Je considère donc que le distributeur A devrait également, comme le fournisseur Y l'a fait, vous accorder un dédommagement.

En ce qui concerne la réalisation du redressement par le distributeur A et son intégration par le fournisseur Y :

Je remarque que le distributeur A a effectué le redressement de vos consommations le 24 octobre 2014, après que le fournisseur Y l'a relancé. Celui-ci a ensuite intégré ce redressement le 5 novembre 2014. Le distributeur A n'a pas spontanément effectué le redressement de vos consommations. Par ailleurs, le délai de quatre mois qui s'est écoulé entre le constat du dysfonctionnement et la réalisation du redressement est anormalement long et a nécessité que vous réalisiez des démarches complémentaires.

⁵ Le médiateur a eu à connaître le cas d'un compteur fabriqué et posé en 1942, jamais contrôlé, ni remplacé.

J'estime que le distributeur A devrait vous accorder un dédommagement pour compenser ces désagréments.

Il est important de souligner que le caractère dissuasif des modalités de réalisation de la vérification métrologique rend d'autant plus inacceptable que le distributeur ne corrige pas sans délai les consommations d'un compteur qui s'est avéré surcompter.

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

- de procéder à une nouvelle rectification de vos consommations, sur la même période que celle retenue, mais sur la base de vos consommations enregistrées depuis le remplacement du compteur défectueux et de transmettre le flux rectificatif au fournisseur Y,
- de vous accorder un dédommagement de 120 euros TTC pour les désagréments consécutifs aux difficultés de réalisation de la vérification métrologique de votre compteur, ainsi que pour le délai excessif nécessaire à l'émission de la rectification de vos consommations.

Je recommande également au fournisseur Y de prendre en compte le flux rectificatif que lui adressera le distributeur A et de rectifier sa facturation en conséquence.

Enfin, dans l'intérêt des consommateurs qui suspectent un dysfonctionnement de leur compteur d'électricité, je recommande au distributeur A :

- de mettre en œuvre, sans délai, une procédure de contrôle métrologique réalisée par un organisme agréé choisi d'un commun accord avec le consommateur comme les textes et ses contrats en disposent,
- de proposer une prestation moins coûteuse que la vérification ou le contrôle métrologique, permettant à un consommateur de disposer d'éléments probants pour confirmer ou infirmer le bon enregistrement de ses consommations par son compteur,
- de faciliter les demandes de contrôle métrologique émanant de ses clients, ce qui lui permettra de s'adapter progressivement à la nécessité de vérifier la métrologie d'un grand nombre de compteurs qui s'imposera à lui prochainement.

Dans ce cadre, je recommande à la Commission de régulation de l'énergie (CRE) d'étudier une réduction significative du prix de la prestation de vérification métrologique, à moins de 100 euros TTC, afin que tout en restant dissuasif, il ne constitue pas un obstacle trop important à sa demande par un consommateur domestique.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le distributeur A refuse de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur votre litige (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le distributeur A 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert

