

Paris, le 4 avril 2016

Dossier suivi par : XXXXXXXX
N° de saisine : D2016-00311

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

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

Vous êtes titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité avec une puissance de 6 kVA, option heures creuses (HC) / heures pleines (HP), depuis le 29 juillet 2013. Vous avez opté pour une facturation annuelle.

Vous contestez le bien-fondé de la rectification de vos consommations consécutive à un dysfonctionnement de compteur.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur W transmises via SOLLEN (jointes en annexes).

L'historique de vos consommations, basé sur les index transmis par le distributeur W, est le suivant :

| Période | Nature des index | Consommation totale (en kWh) | Consommation journalière (en kWh) |
|--------------------------|---------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| 29/07/2013 au 19/08/2014 | relevé | 2 | 0 |
| 19/08/2014 | <i>Remplacement du compteur</i> | | |
| 19/08/2014 au 08/07/2015 | relevé | 10 064 | 31,2 |
| 08/07/2015 au 14/01/2016 | relevé | 4 509 | 23,7 |

S'agissant du dysfonctionnement de votre compteur, le distributeur W a indiqué dans ses observations l'avoir constaté, le 19 août 2014, date de son remplacement.

Vous déclarez pour votre part, avoir alerté votre fournisseur du niveau anormalement faible de vos consommations, dès réception de votre facture du 21 juillet 2014 d'un montant en votre faveur de 420,62 euros TTC, ce qui aurait permis de détecter le dysfonctionnement.

En effet, le compteur a enregistré seulement 2 kWh du 29 juillet 2013 au 19 août 2014, alors que vous consommez de l'électricité dans votre logement. Il convenait donc, conformément aux conditions générales de vente¹ du fournisseur A, d'effectuer un redressement de vos consommations pour cette période.

En pareil cas, 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)², prévoit

¹ <http://particuliers.es-energies.fr/documentation>

² Disponible sur le site www.gte2007.com

que l'estimation des consommations à redresser est 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 des règles établies et publiées par chaque gestionnaire de réseau de distribution. Un abattement de 10 % est ensuite appliqué compte tenu de l'incertitude liée à l'estimation. Cette estimation peut être corrigée en fonction des éléments transmis par le consommateur. Ceci est rappelé par la recommandation 2014-01 de la Commission des Clauses Abusives³ suivant laquelle les gestionnaires de réseaux se doivent de tenir compte des éléments d'usages fournis par le client pour que l'évaluation du redressement ne soit pas arbitraire.

Enfin, 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).

A cet égard, pour déterminer les modalités des redressements mis en œuvre, le distributeur W m'a transmis l'article 7.3 des conditions générales de vente du fournisseur A qui tient lieu de référentiel et prévoit qu'« à défaut d'historique de consommations antérieures, les quantités d'électricité livrées seront déterminées a posteriori sur la base des consommations réelles constatées sur une période cohérente et tenant compte de la saisonnalité ». Il conviendrait néanmoins qu'une procédure détaillée soit publiée par le distributeur pour définir les modalités des redressements susceptibles d'être appliqués dans tous les cas et notamment, dans l'hypothèse où la référence à des consommations postérieures ou antérieures ne serait pas disponible.

Dans votre cas, le 31 juillet 2015, le distributeur W a réalisé une rectification de consommation sur la période du 29 juillet 2013 au 19 août 2014 (386 jours) en se basant sur les consommations enregistrées du 19 août 2014 au 8 juillet 2015, ce qui a abouti à facturer 10 818 kWh (soit 28 kWh par jour) après abattement de 10 %.

Cette rectification a donc été mise en œuvre conformément aux conditions générales de vente précitées. Elle s'est traduite par l'émission de la facture litigieuse du 3 novembre 2015 (1 376,57 euros TTC), qui a pris en compte 4 747 kWh en HC et 6 071 kWh en HP, abattement de 10% compris.

Néanmoins, cette méthode de calcul appelle de ma part les remarques suivantes :

D'une part, elle pourrait aboutir à ce que des redressements soient établis sur la base de consommations que les intéressés ont voulu sciemment minorer.

D'autre part, elle présente l'inconvénient de différer le redressement à facturer d'une année, ce qui peut avoir pour conséquence de mettre simultanément à la charge de l'intéressé 2 années de consommation, voire plus suivant la durée du dysfonctionnement.

Pour ces raisons, j'estime qu'il serait opportun que le distributeur W révise ses procédures. Je lui recommande à cet égard, de se référer à la pratique la plus courante en matière de redressement qui consiste à se référer, en l'absence d'historique exploitable, à la consommation moyenne relevée sur des PDL présentant des caractéristiques comparables et d'ajuster cette estimation en fonction des éléments d'usage transmis par le client. Cette méthode de calcul est notamment appliquée par ERDF⁴.

Dans ce contexte, il peut être justifié d'exploiter le relevé des consommations postérieures dans certains cas, par exemple lorsque le consommateur justifie d'usages atypiques pour lesquels il n'existe pas de base de comparaison. Cette faculté devrait donc être utilisée en opportunité pour corriger des redressements dont l'évaluation est sans rapport avec la consommation réelle supposée du consommateur. Elle viendrait ainsi corriger les effets indésirables de l'application de la règle générale, mais sans s'y substituer.

Enfin, je relève que le dysfonctionnement du compteur a été détecté à l'échéance d'une année après deux relevés témoignant d'une consommation quasi nulle. Ce délai de détection n'est pas anormal, dans la mesure où une faible consommation pendant 6 mois peut être liée à l'inoccupation temporaire du logement. Toutefois, votre fournisseur qui connaissait vos usages, notamment après

La CCA recommande de supprimer des contrats les clauses qui ont pour effet ou pour objet de prévoir en de dysfonctionnement du dispositif de comptage une facturation fondée sur une reconstitution forfaitaire de consommation établie unilatéralement par le professionnel
4 http://www.erdf.fr/sites/default/files/documentation/ERDF-NOI-CF_11E.pdf

vosre récentes mise en service aurait pu réagir à l'échéance semestrielle à cette faible consommation et demander au distributeur une vérification du dispositif de comptage.

Par ailleurs, la rectification de vos consommations a été réalisée en juillet 2015, soit près d'un an après la détection du dysfonctionnement. La facture rectificative a été émise en novembre 2015, soit quatre mois plus tard. Vous vous êtes trouvée redevable en novembre 2015 d'une facture d'un montant important (1 376,57 euros TTC) qui est venue s'ajouter à votre facture annuelle de juillet 2015 (437,80 euros TTC après déduction de 970,62 euros TTC au titre des mensualités). Il a donc été mis à votre charge 25 mois de consommation entre juillet et novembre 2015, ce qui ne pouvait manquer de perturber la gestion de votre budget déjà contraint.

Enfin, vous m'avez déclaré récemment être éligible au tarif de première nécessité (TPN) et que celui-ci n'aurait pas été appliqué par le fournisseur A. Vous ajoutez lui avoir transmis les documents en attestant. Si tel est le cas, il conviendrait donc que le fournisseur A rectifie sa facturation en conséquence et se mette en relation avec vous pour clarifier ce point, qui n'a pas été instruit en médiation, s'agissant d'une question soulevée postérieurement à votre saisine.

Je note que vous êtes convenue d'un échéancier de paiement avec votre fournisseur pour le règlement du solde de 437,80 euros TTC.

Compte tenu des anomalies précitées, j'estime qu'il serait équitable qu'il ne soit pas mis à votre charge plus de 14 mois de consommation. Compte tenu de la consommation enregistrée du 19 août 2014 au 8 juillet 2015⁵, celle qui aurait dû être mise à votre charge pour 14 mois est donc de 13 083 kWh (5 741 kWh en HC et 7 342 kWh en HP)⁶. La consommation à annuler est donc de 7 799 kWh (3 423 kWh en HC et 4 376 kWh en HP), soit 960 euros TTC environ.

Je recommande donc au fournisseur A:

- de vous accorder un dédommagement de 320 euros TTC, équivalent au tiers du montant de la consommation à annuler, au titre du défaut de suivi de votre facturation et de l'émission tardive de votre facture rectificative ;
- de se rapprocher de vous pour clarifier votre situation au regard du TPN et corriger votre facturation le cas échéant.

Je recommande au distributeur W de pratiquer un abattement équivalent aux deux-tiers de la consommation que je considère devoir être annulée, soit 2 282 kWh en HC et 2 917 kWh en HP.

Enfin, dans un but de prévention des litiges je recommande au distributeur W :

- **de réviser sa procédure de redressement afin d'être en mesure de la calculer sans délai sitôt qu'un dysfonctionnement est constaté sur le dispositif de comptage ;**
- **de publier sa procédure de redressement sur son site internet, comme le prévoit la « Procédure en cas de fraude et d'erreur de comptage (clients ≤36 kVA) », établie sous l'égide de la CRE.**

Cette recommandation de solution n'est pas contraignante ; vous êtes donc libre de l'accepter ou de la refuser.

Je vous remercie de bien vouloir me faire connaître votre position dans un délai de deux mois maximum par un message sur l'espace de médiation. Si cette solution est acceptée par vous, ainsi que par les opérateurs concernés, il sera considéré que votre litige est résolu.

Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur A et/ou le distributeur W refuse(nt) de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont le résultat pourra être différent de la solution que je vous propose (cf. fiche ci-jointe).

⁵ 13,67 kWh par jour en HC et 17,48 kWh par jour en HP

⁶ 13,67 kWh x 420 jours et 17,48 kWh x 420 jours

En application des dispositions de l'article R.122-3 du code de l'énergie, le fournisseur A et le distributeur W m'informeront dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, 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 : A
W