

Monsieur N.

Paris, le 11 septembre 2019

N° de saisine : D2019-08886

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 X. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous reprochiez au fournisseur A de ne pas avoir rectifié votre facturation à la suite du redressement de vos consommations, réalisé par X en raison d'un dysfonctionnement de votre compteur qui a perduré durant plusieurs années.

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

A a rectifié votre facturation en cours de médiation et a versé la somme de 20 631,53 euros TTC sur votre compte bancaire correspondant au remboursement du trop-perçu depuis janvier 1996. Il vous a également accordé un dédommagement de 60 euros TTC.

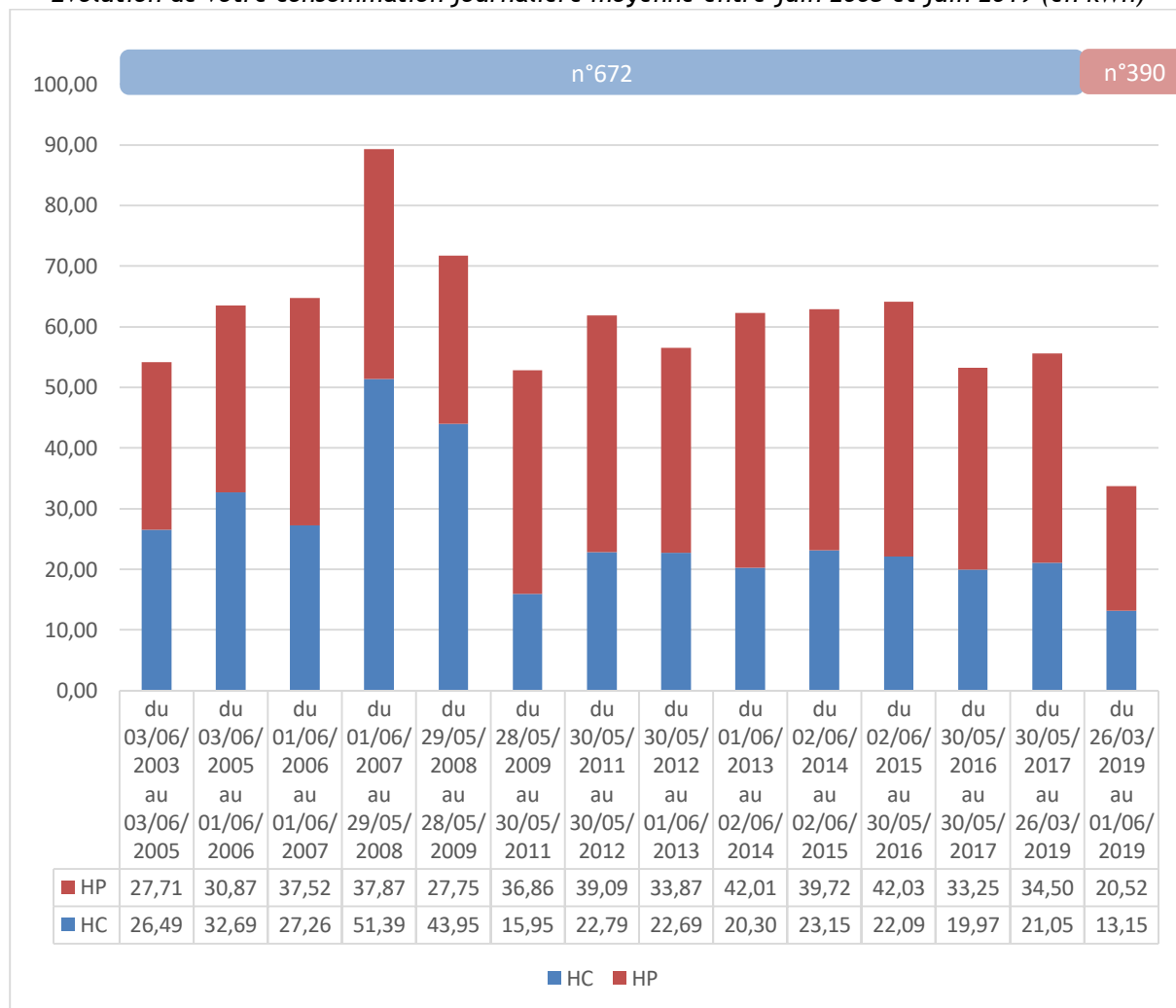
Cependant, votre compteur a dysfonctionné durant 23 ans et le distributeur X n'a pas détecté ce problème. Ainsi, vous avez payé 30% de consommations en plus durant toutes ces années, ce qui a indûment grevé vos ressources. J'estime que vous devriez en être dédommagé.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

LES CONSOMMATIONS ENREGISTRÉES PAR VOTRE COMPTEUR

Sur la base des données transmises par le distributeur X, je constate que vos consommations ont évolué comme suit :

Évolution de votre consommation journalière moyenne entre juin 2003 et juin 2019 (en kWh)



Vous indiquez vivre dans une maison de 160 m² dont la production d'eau chaude est assurée par l'électricité. Vous précisez utiliser le chauffage au bois en complément. Vous indiquez disposer d'appareils électroménagers tels un lave-linge, un sèche-linge, un lave-vaisselle et un four électrique.

Le 11 mars 2019, X a réalisé à la suite de votre demande un contrôle métrologique de votre compteur matricule n°xxx. À l'issue de ce contrôle, le distributeur a indiqué avoir constaté un dysfonctionnement. En effet, votre compteur sur-enregistrait vos consommations à hauteur de 25 à 30%.

Ainsi, X a posé un compteur LINKY le 28 mars 2019, et il a réalisé un redressement de vos consommations.

Le 9 avril 2019, le distributeur est convenu avec vous d'un redressement de vos consommations pour la période du 30 janvier 1996 au 26 mars 2019.

Il a proposé de réaliser un abattement de 30% sur la totalité des consommations facturées durant cette période, à savoir 220 956 kWh en HC et 261 664 kWh en HP.

Le distributeur a ainsi annulé 66 287 kWh en HC et 78 500 kWh en HP. Cette annulation représente un montant total de 20 631,53 euros TTC.

En cours de médiation, le fournisseur A a procédé au remboursement de cette somme sur votre compte bancaire.

En cas de dysfonctionnement de compteur, la procédure définie par les acteurs du marché dans le cadre des instances de concertation placées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie¹ prévoit que l'estimation se fait par comparaison avec les consommations sur une période similaire. À défaut d'historique exploitable, cette procédure prévoit que l'estimation se fait selon les règles mises en œuvre par chaque gestionnaire de réseau de distribution. Le distributeur X a, pour sa part, prévu que l'estimation se ferait selon la consommation observée sur des points de livraison aux caractéristiques comparables (même région, même puissance, même option tarifaire). Il y est aussi précisé que le redressement est limité aux deux dernières années précédant le remplacement du compteur et prévoit un abattement forfaitaire de 10% afin de prendre en compte l'incertitude liée à l'estimation. Il est également prévu de tenir compte des éléments d'usages fournis par le client dès lors qu'ils sont établis sur la base de justificatifs.

En pratiquant un abattement de 30%, X n'a pas suivi cette procédure et a opté pour un redressement à priori plus précis puisqu'il est fondé sur les résultats du contrôle métrologique.

Par ailleurs, A a appliqué à l'ensemble du redressement les tarifs en vigueur entre août 2016 et août 2017 (0,0738 euros HT/kWh en HC et 0,0979 euros HT/kWh en HP). Si ceci est en votre défaveur pour les consommations redressées pour la période postérieure à août 2017, il n'en demeure pas moins qu'elle est très favorable pour les années antérieures (par exemple, en mai 2000, les tarifs étaient de 0,0477 euro HT/kWh en HC et 0,0779 euro HT/kWh en HC, ce qui représente, pour un an, un gain de 170 euros TTC environ pour l'année concernée²).

Compte tenu de ces éléments, je ne suis pas en mesure de remettre en cause la méthode de calcul suivie par X et sa traduction dans votre facturation.

LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS

Vous avez réglé au fournisseur A 30% de consommations en plus durant 23 ans, ce qui représente un trop-perçu de 20 631,53 euros TTC. Vous indiquez que durant cette période vous avez parfois été à découvert et vous avez perdu la possibilité d'épargner de l'argent au cours de ces années.

L'absence de tout contrôle en 20 ans a retardé la découverte du dysfonctionnement au détriment de votre situation financière. J'estime que vous devriez en être dédommagé.

Il convient néanmoins de préciser que l'article 2232 du Code civil prévoit en matière de prescription un délai butoir de 20 ans : le redressement n'aurait donc pas dû excéder cette période. Les trois années supplémentaires redressées me semblent déjà constituer un dédommagement que j'évalue à 2 650 euros TTC environ (pour trois années, le redressement est de 8 584 kWh en HC et 10 165 kWh en HP).

Par ailleurs, le fournisseur A a rectifié votre facturation en cours de médiation et a versé la somme de 20 631,53 euros TTC sur votre compte bancaire. De plus, il vous a accordé un dédommagement de 60 euros TTC, qui sera déduit de votre prochaine facture, au titre des délais de traitement de votre dossier. J'estime que le dédommagement accordé est satisfaisant.

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

- **de vous accorder un dédommagement de 2 000 euros TTC au titre du retard dans la détection du dysfonctionnement de votre compteur au détriment de votre situation financière.**

Vous avez indiqué à ma collaboratrice que la solution proposée était pour vous satisfaisante.

¹ Disponible sur le site www.gte2007.com, rubrique « Référentiel documentaire »

² Pour une année, le redressement représente une annulation de 2 861 kWh en HC et 3 388 kWh en HP. Le gain est donc de : $(2\ 861 \times (0,0738 - 0,0477) \times 1,2) + (3\ 388 \times (0,0979 - 0,0779) \times 1,2)$

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

Si vous la contestez, ou si le distributeur X 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 : A
X

Annexe 1 : Observations du fournisseur A
Annexe 2 : Observations du distributeur X