

Monsieur C

Paris, le 30 décembre 2024

N° de dossier : D2024-13889
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A et au distributeur B, concernant votre facturation d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facture du 3 novembre 2023 d'un solde créditeur de 99,34 euros TTC, émise en application d'un redressement établi par le distributeur B à la suite du constat d'un dysfonctionnement de votre compteur. Vous reprochez au fournisseur C de ne vous avoir remboursé que la somme équivalente à 663 kWh alors que le courrier du distributeur B avait annoncé l'annulation de 794 kWh sur la période du 16 janvier au 22 septembre 2023.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur B, mes conclusions sont les suivantes :

Il ressort de l'analyse du dossier qu'il y a une mauvaise compréhension de votre part du courrier du distributeur B vous informant du redressement de vos consommations à la suite du constat d'un dysfonctionnement de votre ancien compteur. Contrairement à ce que vous semblez penser, le redressement de consommation du distributeur B ne consistait pas seulement à l'annulation de 794 kWh, correspondant à la consommation mise à votre charge pendant la période de dysfonctionnement. Il prévoyait également une refacturation de consommations de 742 kWh sur la base d'une estimation de consommations, établie conformément à la procédure applicable en cas de dysfonctionnement de compteur.

Après analyse de la facture contestée, je constate que le fournisseur A a bien annulé la consommation estimée mise à votre charge pendant la période de dysfonctionnement, mais il ne vous a pas facturé la consommation redressée estimée par le distributeur B. Or, s'il n'était plus fondé à vous facturer une partie de ces consommations redressées en vertu de l'article L. 224-11 du code de la consommation, il restait cependant une partie des consommations qui était recouvrable. Au cours de la médiation, le fournisseur A a accepté d'annuler également la consommation qui restait recouvrable, ce qui est à votre avantage. Vous n'aurez ainsi été facturé aucune consommation sur la période du 16 janvier au 22 septembre 2023.

En outre, le fournisseur A a également proposé de vous accorder un dédommagement au titre du traitement insatisfaisant de votre réclamation, ce qui me semble également satisfaisant.

En revanche, j'invite le distributeur B à vous accorder un dédommagement au titre du délai de détection anormalement long du dysfonctionnement du compteur, déposé le 22 septembre 2023.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

LE DYSFONCTIONNEMENT DU COMPTEUR MATRICULE 116 ET LE REDRESSEMENT D'ENEDIS

Le 22 septembre 2023, le compteur Linky n°XXX a été remplacé à la suite du constat d'un dysfonctionnement du dispositif de télécommunication. En effet, ce compteur n'avait plus d'affichage et n'avait pas télétransmis d'index depuis le 16 janvier 2023.

L'index de dépose pris en compte était le dernier index réel connu : 7 399 kWh au 16 janvier 2023. La dépose de l'ancien compteur sur la base de cet index a eu pour conséquence de ne mettre à votre charge aucune consommation entre cette date et le 22 septembre 2023, comme en témoigne le montant créditeur de 99,34 euros TTC de la facture du 3 novembre 2023, qui intègre ledit index de dépose.

Dans cette circonstance, ayant bénéficié de l'électricité sur la période précitée, mais ne pouvant pas connaître le niveau de consommation réel, il convenait que le distributeur B réalise un redressement de consommation sur la période de dysfonctionnement.

Après vérification, je vous informe que le redressement établi par le distributeur B est conforme à la procédure applicable en cas de dysfonctionnement de compteur, concertée entre les acteurs du marché, établie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE)¹. Le distributeur s'est en effet convenablement basé sur votre historique exploitable pour établir l'estimation des consommations à redresser à partir de la consommation constatée sur votre logement au cours d'une période antérieure similaire, tant au niveau de la durée que de la saison (de janvier à septembre 2022). J'ai également pu vérifier que l'abattement de 10 % avait été appliqué au titre de l'incertitude liée à l'estimation.

En revanche, je crains qu'il y ait eu une mauvaise compréhension de votre part concernant le courrier vous ayant été adressé par le distributeur B pour vous informer sur le redressement de consommations établi à la suite du constat du dysfonctionnement de compteur.

En effet, contrairement à ce que vous semblez penser, ce courrier n'annonçait pas uniquement l'annulation de 794 kWh. Il annonce effectivement dans un premier temps qu'il va annuler la consommation estimée de 794 kWh qu'il avait mis à votre charge entre le dernier index relevé du 16 janvier 2023 et la dépose du compteur défectueux en septembre 2023. Puis, dans un second temps, il vous informe qu'il mettra à votre charge une consommation de 742 kWh au titre du redressement qu'il a calculé, à la place des 794 kWh annulés. Au final, la consommation à annuler ne représente que 52 kWh (742-794) et non 794 kWh.

LA FACTURATION D'ENGIE

Il ressort de l'analyse du dossier que le fournisseur A a suivi dans un premier temps la même procédure que le distributeur B puisqu'il a commencé par annuler l'ensemble des consommations estimées qu'il vous avait facturées entre le dernier index relevé de janvier 2023 et la dépose du compteur en septembre 2023. Cette annulation est bien visible dans la facture du 3 novembre 2023 qui annule la consommation de 708 kWh pour revenir au dernier index relevé du 16 janvier 2023 (7 399 kWh), qui correspond aussi à l'index de dépose retenu par le distributeur B qui n'avait pas pu lire d'index à cette occasion (voir extrait de la facture ci-dessous).

En revanche, le fournisseur A ne vous a pas facturé le redressement de consommation transmis par le distributeur B (742 kWh sur la période du 16 janvier au 22 septembre 2023).

¹ Procédure de traitement des dysfonctionnements de comptage pour un client équipé d'un compteur électrique communicant BT ≤ 36 kVA. Disponible depuis le lien suivant : <https://concertation.cre.fr/document/>

Au cours de la médiation, le fournisseur a reconnu avoir oublié de vous facturer la consommation redressée mise à votre charge par le distributeur B, ce qui aurait représenté un montant à facturer de 141,09 euros TTC. Or, à la date de votre saisine une partie des consommations redressées n'était désormais plus recouvrable en application de l'article L. 224-11 du code de la consommation, qui interdit de facturer des consommations antérieures de plus de 14 mois au dernier relevé disponible. À ce titre, toute la consommation redressée pour la période du 16 janvier au 13 juillet 2023 n'était plus recouvrable en application de la disposition légale précitée, ce qui représente une consommation de 530 kWh. Le fournisseur A était en revanche toujours fondé à facturer les consommations redressées sur la période du 13 juillet au 22 septembre 2023, soit 212 kWh représentant un montant de 40,31 euros TTC.

Dans une logique de médiation, le fournisseur a proposé de ne pas facturer la consommation redressée restant recouvrable, ce qui est à votre avantage. Il a également proposé de vous accorder un dédommagement au titre du manque d'explications qui vous ont été apportées à la suite de vos réclamations : je l'invite à mettre en œuvre cette proposition.

LA RESPONSABILITÉ D'ENEDIS

Il ressort de l'analyse du dossier que le distributeur B a une part de responsabilité dans ce litige en ayant tardé à détecter le dysfonctionnement du compteur, puisqu'il n'a réagi qu'au bout de 9 mois après le dernier index télétransmis régulièrement. S'agissant d'un compteur communicant, pour lequel les données sont normalement disponibles quotidiennement, le délai me paraît anormalement long. Un dédommagement devrait ainsi vous être accordé par le distributeur pour les désagréments subis.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de mettre en œuvre ses propositions :

- **de ne pas facturer la consommation redressée de 212 kWh sur la période du 13 juillet au 22 septembre 2023, ce qui représente un montant de 40,31 euros TTC ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC au titre du traitement insatisfaisant de votre réclamation.**

Je recommande au distributeur B de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC au titre du délai de détection anormalement long du dysfonctionnement et de remplacement du compteur n°116.

Je vous recommande d'accepter mes explications et de ne pas poursuivre votre réclamation.

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

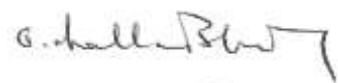
Je demande au distributeur B de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous contestez la solution recommandée ou son défaut de mise en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (cf. fiche ci-jointe).

Pour évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

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



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie