

**Recommandation n° 2010-227/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur: M. et Mme C.
Département : 79

Fournisseur(s) : X
Distributeur : A
Energie : Electricité

L'examen de la saisine

M. et Mme C. disposent d'un contrat de fourniture d'électricité au tarif réglementé pour une puissance de 30 kVA avec option heures creuses auprès de l'entreprise locale de distribution (ELD) X. L'intervention d'un électricien début janvier 2009 à leur domicile a révélé un dysfonctionnement de leur compteur électronique, qui n'affichait plus aucune information. Ce dysfonctionnement a aussitôt été signalé au fournisseur X, qui a fait procéder à son remplacement le 13 janvier 2009.

Le 12 mai 2009, le fournisseur X a adressé aux consommateurs une facture de 2 845,10 euros TTC faisant apparaître un redressement de consommations pour la période du 3 janvier 2007, date du dernier relevé réel fiable du compteur, au 13 janvier 2009, date de son remplacement. Le volume des consommations à redresser, basé sur une période de consommation de référence située entre les relevés du 28 décembre 2005 et du 3 janvier 2007, a été calculé par le distributeur A (filiale de distribution du fournisseur X) à 6837 kWh en heures creuses et 6297 kWh en heures pleines.

Les consommateurs ont contesté ce redressement, précisant que leur compteur électrique était parfaitement accessible mais qu'ils n'avaient pour autant reçu que des factures basées sur des index estimés depuis janvier 2007. Ils ont reproché à leur fournisseur de ne pas avoir détecté l'anomalie antérieurement à l'intervention de leur électricien en janvier 2009 et ont estimé ne pas être responsables du bon fonctionnement de leur appareil de comptage. Par un courrier daté du 27 mai 2009, le fournisseur X leur a confirmé le bien-fondé de sa facture de redressement et leur a proposé un abattement de 10% sur les consommations à redresser.

A la suite de la saisine, le fournisseur X a de nouveau confirmé la légitimité de sa facturation, et a proposé de porter l'abattement sur les consommations à redresser initialement proposé à 15%. Il a de plus précisé qu'il n'avait pas été possible de récupérer les index du compteur défectueux, confié à un laboratoire, justifiant ainsi les paramètres du redressement litigieux.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine le dysfonctionnement du compteur électrique de M. et Mme C., dont le remplacement a donné lieu à un redressement sur les deux années antérieures, remontant ainsi au dernier relevé fiable effectué par le distributeur. Le médiateur estime que les paramètres de calcul du volume des consommations à redresser sont conformes à la procédure issue des travaux de concertation sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie en vigueur pour les cas de dysfonctionnement de compteur¹.

Cette procédure prévoit en effet l'évaluation des consommations à redresser sur une période dont le début est idéalement le dernier relevé fiable (ici janvier 2007) et dont la fin est la date de remplacement du matériel défectueux (ici janvier 2009). La période de référence sur laquelle est basé le calcul contesté ne peut pas non plus être remise en cause, puisqu'elle est déterminée par les dates des deux derniers relevés fiables du compteur (décembre 2005 et janvier 2007). Le médiateur tient toutefois à rappeler au fournisseur X que l'abattement de 10% sur les consommations à redresser doit être appliqué de manière systématique, ainsi que le prévoit la procédure précitée, et non au cas par cas en lieu et place d'un geste commercial ou d'un dédommagement.

¹ « Traitement des fraudes et des dysfonctionnements de comptage »

Le médiateur considère que le fournisseur X n'a pas satisfait à son obligation de facturer ses clients au moins une fois par an sur la base d'un index réel², puisqu'il a enregistré à six reprises (mai 2007, septembre 2007, janvier 2008, mai 2008, septembre 2008, janvier 2009) des index estimés par sa filiale de distribution sans lui demander que soit effectué un relevé spécial du compteur, contribuant ainsi à l'importance du redressement ultérieur.

Le médiateur constate également que le dysfonctionnement du compteur n'a été révélé qu'à l'occasion de l'intervention d'un électricien au domicile de M. et Mme C., alors que le distributeur A aurait dû détecter le dysfonctionnement du compteur électrique de M. et Mme C. bien avant janvier 2009. En effet, les éléments portés à la connaissance du médiateur à la suite de la saisine font apparaître que le compteur n'avait pas été relevé depuis janvier 2007 alors qu'il est accessible en l'absence des consommateurs. Le médiateur rappelle que le distributeur doit procéder à un relevé du compteur par an au minimum³.

Il considère que ces manquements ont porté préjudice aux consommateurs et que ceux-ci doivent faire l'objet d'un dédommagement supérieur à l'abattement supplémentaire de 5% consenti sur le volume des consommations à redresser suite à la saisine. Au regard de l'ensemble de ces éléments, le médiateur estime que le redressement devrait être limité à une période d'une année.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de recalculer le redressement litigieux, en limitant celui-ci à une période d'une année.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger la facturation des consommateurs en conséquence et de leur accorder sur simple demande un échancier de paiement au moins égal à la durée du redressement (12 mois).

Ainsi qu'il l'a précédemment recommandé à l'occasion de litiges analogues⁴, le médiateur national de l'énergie recommande aux distributeurs de limiter les redressements pour dysfonctionnement de comptage à une année dans les cas où le compteur est accessible ou équipé d'un système de télé report.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 2 juin 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

² Article L121-91 Code de la consommation

³ Obligation prévue par le modèle de cahier des charges de concession du réseau électrique

⁴ Recommandations n°2008-033 et 2009-270 notamment