

Recommandation n° 2010-024/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur(s) : Madame L

Fournisseur : X

Distributeur : A

Energie : Electricité

L'examen de la saisine

Madame L occupe son logement depuis le 14 octobre 1996, date à laquelle elle a souscrit auprès du fournisseur X un contrat de fourniture d'électricité, en optant pour la tarification « Heures Pleines - Heures Creuses ». Ses factures mentionnent une plage horaire pour les heures creuses fixée entre 22h30 et 6h30. En 2008, la consommatrice s'est aperçue fortuitement que son compteur ne semblait déclencher le comptage en heures creuses qu'à partir de minuit et a demandé au fournisseur de vérifier son installation. Un technicien du distributeur A s'est rendu au domicile de Mme L le 31 décembre 2008, lui a confirmé une erreur de réglage et a rétabli le jour même la conformité entre la plage horaire indiquée sur les factures et le signal tarifaire.

L'intéressée a adressé une réclamation écrite au fournisseur X en janvier 2009, lui demandant de l'indemniser des sommes trop versées en raison de l'erreur de comptage qui a duré pendant douze années. Elle a précisé avoir adapté, durant toute cette période, son mode de consommation à la plage horaire indiquée sur ses factures. Elle n'a pas obtenu de réponse de son fournisseur.

A la suite de la saisine, le fournisseur X a reconnu une erreur dans le réglage du relais collectif auquel est rattaché le compteur individuel de la consommatrice, mais estime que « le redressement demandé ne serait pas avantageux ». En effet, selon le fournisseur, une nouvelle proposition de redressement serait nécessairement basée sur des données moyennes enregistrées en Ile de France sur la période considérée (soit 37% des consommations en heures creuses). Un tel calcul serait défavorable à la consommatrice, dont le taux de consommations en heures creuses est nettement supérieur (de l'ordre de 45%) depuis sa souscription.

Bien que directement concerné par le litige, le distributeur A n'avait pas répondu à la demande d'observations du médiateur un mois après l'échéance qui lui avait été fixée.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine une erreur de réglage du relais collectif qui déclenche l'enregistrement des consommations en heures creuses du compteur de Mme L. Cette erreur a eu pour conséquence d'enregistrer en heures pleines les consommations effectuées entre 22h30 et minuit alors que Mme L croyait qu'elles étaient facturées en heures creuses. Le consommateur n'a pas la possibilité de choisir sa plage horaire pour les heures creuses, fixée par le distributeur en raison de considérations tenant à l'équilibre du réseau électrique. En revanche, il doit être informé de cette plage horaire par le fournisseur lors de la souscription de l'offre et sur toutes ses factures, ainsi que le prévoit l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel. La consommatrice a indiqué tenir compte de la plage horaire contractuelle des heures creuses pour utiliser ses appareils électriques les plus énergivores. La part de ses consommations en heures creuses, déjà élevée avant la correction de l'anomalie, et qui est encore supérieure ensuite, l'atteste. Mme L a donc subi un préjudice qu'il convient d'évaluer et de dédommager.

La procédure pour dysfonctionnement de comptage du distributeur A pourrait trouver application dans le cas d'une erreur sur la plage horaire des heures creuses. Dans le cadre de cette procédure, l'évaluation des consommations à redresser est basée soit sur un historique de consommations exploitable (non applicable dans le cas de Mme L puisque son historique n'est pas représentatif de ses consommations et de leur

répartition), soit sur une moyenne des consommations des clients dont les caractéristiques contractuelles sont similaires.

Cependant, si l'on applique les critères de mise en œuvre retenus par le fournisseur X, c'est-à-dire un ratio de référence moyen pour la répartition des consommations en heures creuses de 37%, cette méthode fait disparaître le préjudice de Mme L car ce ratio est bien inférieur à celui observé sur la facturation de Mme L antérieure à la correction de l'anomalie (45% pour la période 1998 - 2008).

Dans cette situation particulière, le médiateur estime donc nécessaire d'évaluer les consommations à redresser sur la base des consommations postérieures à la correction de l'anomalie. Cette méthode n'est pas prévue par la procédure actuelle de dysfonctionnement de comptage, mais elle était parfois appliquée antérieurement. Elle nécessite de disposer des enregistrements de consommations sur une période suffisante après correction de l'anomalie. En l'espèce, Mme L dispose d'une facture annuelle pour la période de novembre 2008 à septembre 2009, soit quasiment une année de consommations après la correction de l'anomalie. Cette facture peut donc être considérée comme une référence valable pour le redressement. Elle fait apparaître une proportion de consommations en heures creuses de 51%, qui confirme le préjudice subi et l'inadéquation des méthodes d'évaluation prévues.

Par ailleurs, dans le cadre de la procédure de redressement pour dysfonctionnement de comptage, un abattement de 10% est systématiquement appliqué pour tenir compte de l'incertitude liée à l'estimation. Le médiateur a déjà eu l'occasion de préciser, dans le cas d'un redressement consécutif à une erreur de répartition des consommations, que cet abattement devait être remplacé, dans le cas d'anomalies affectant la répartition de consommations, par une augmentation du ratio de consommations en heures creuses de 10% (cf. recommandation n°2009-099).

Enfin, en ce qui concerne la période à retenir pour le calcul du préjudice, il y a lieu de faire application des dispositions légales relatives à la prescription extinctive et de la procédure de traitement des fraudes et des dysfonctionnements de comptage du distributeur A établie sur la base des travaux concertés entre les acteurs du marché sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie. Le médiateur national de l'énergie considère qu'une période de redressement limitée à 5 ans n'est ici pas fondée. En effet, la prescription de 5 ans court à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu (ou aurait dû connaître) les faits lui permettant d'exercer ce droit (article 2224 du Code civil). Toutefois, lorsque le titulaire du droit n'a pas pu connaître les faits lui permettant d'exercer son droit, la prescription peut être au maximum de 20 ans à compter de la naissance de ce droit (article 2232 du Code civil).

En l'occurrence, Mme L n'a découvert l'anomalie qu'en fin d'année 2008, date à laquelle son fournisseur lui a confirmé une erreur de réglage du compteur. Le redressement doit donc être effectué sur toutes les consommations depuis l'origine de l'erreur, autrement dit depuis la date de mise en service en 1996.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de procéder au redressement des consommations de Mme L entre 1996 et 2008, sur la base du ratio heures creuses/heures pleines constaté sur la facture annuelle pour l'année 2009, ratio augmenté de 10% pour tenir compte de l'incertitude liée à l'estimation.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger la facturation en conséquence et de verser à la consommatrice la somme de 50 euros en dédommagement de l'absence de traitement de sa réclamation écrite.

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, les (s) fournisseur(s) et le distributeur le cas échéant informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation. 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 février 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE