

Paris, le 13 août 2014

Dossier suivi par : XXXX
N° de saisine : D2014-00339

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Je fais suite à votre saisine relative à un litige avec le fournisseur Y et le distributeur A.

Vous contestez :

- le redressement de consommation d'électricité établi par le distributeur A le 5 mars 2014 (15 959 kWh déduction faite des consommations déjà facturées)¹, à la suite d'un dysfonctionnement de compteur remplacé le 27 février 2014. Ce redressement s'est traduit par l'édition de la facture rectificative du 5 mai 2014 de 1 444,22 euros TTC.
- la modification de la puissance de votre disjoncteur à 18 kVA en 2003 au lieu de 9 kVA, initialement souscrit (option tempo, 9 kVA).

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur Y de réexaminer votre réclamation, dans le cadre du processus dit de « *deuxième chance* », que j'ai mis en place. Sa réponse du 2 juin 2014 n'ayant pas permis de résoudre le litige, vous m'avez confirmé votre saisine. J'ai alors analysé les observations du fournisseur Y et du distributeur A que je vous ai transmises *via* SOLLEN (jointes en annexe).

En ce qui concerne le dysfonctionnement de votre compteur et le redressement

A titre liminaire, vous avez indiqué que la toiture de votre maison avait été refaite en octobre 2013 (facture transmise) et que la composition de votre foyer avait évolué depuis 2010 avec le départ de votre fille et de votre gendre. Vous chauffez votre maison au bois avec un foyer équipé d'un caisson récupérateur de chaleur. Enfin, l'électricité est utilisée pour l'eau (chauffe-eau de 200 litres), un sèche serviette, une plaque électrique, une pompe de forage et les équipements standards d'un logement (lumière, réfrigérateur, congélateur télévision).

Dans ses observations, le distributeur A a reconnu un dysfonctionnement de votre compteur depuis août 2011, qu'il a constaté le 27 février 2013 (date du remplacement du compteur).

En pareil cas, les règles concertées entre les acteurs du marché (procédure en cas de dysfonctionnement de compteur²) prévoient qu'en présence d'un historique exploitable, ce qui est votre cas (consommation enregistrée entre février 2010 et février 2011), l'estimation doit être établie à partir des consommations enregistrées sur le point de livraison avant le dysfonctionnement. Un abattement de 10 % est ensuite appliqué, afin de tenir compte de l'incertitude liée à l'estimation. En outre, la période redressée se termine à la date de remplacement du compteur et ne peut remonter au-delà de deux ans pour un particulier ou cinq ans pour un professionnel, en vertu des règles de prescription en vigueur.

Le distributeur A a alors établi un redressement pour la période comprise entre les 27 février 2012 et 27 février 2014, calculé sur la base de vos consommations enregistrées entre les 18 février 2010 et 17 février 2011, soit 11 910 kWh (Jours Bleus : 4 766 kWh en HC/4 686 kWh en HP, Jours Blancs : 1 096 kWh en HC/1 042 kWh en HP, Jours Rouges : 217 kWh en HC/103 kWh en HP).

Après analyse de l'historique de vos consommations transmis par le distributeur A, je constate que la consommation annuelle enregistrée entre février 2003 et février 2011 est stable et cohérente d'une année sur l'autre et se situe autour de 10 826 kWh. Or, votre compteur a seulement enregistré :

¹ Jours Bleus, Blancs, Rouges cumulés

² Accessible sur le site www.gte2007.com

- 6 760 kWh entre février 2011 et février 2012 ;
- 4 157 kWh entre février 2012 et février 2013 ;
- 1 195 kWh entre février 2013 et février 2014.

Or, la diminution de la composition de votre foyer et les travaux d'isolation effectués en octobre 2013 (soit sur l'hiver 2013/2014) ne peuvent justifier une baisse de consommation dans de telles proportions, notamment entre février 2012 et février 2014. Aussi, compte tenu des règles citées ci-dessus, un redressement était légitime dans son principe.

En outre, je vous confirme que la durée du redressement facturé est conforme à ces règles dans la mesure où il est limité à 720 jours. Par ailleurs, l'abattement de 10 % a bien été déduit du volume de consommation à redresser.

Néanmoins, compte tenu de la diminution de la composition de votre foyer en 2010 (deux personnes au lieu de quatre), je considère qu'il peut exister un doute sur la consommation de référence retenue par le distributeur A (entre février 2010 et février 2011) qui est plus élevée que celle enregistrée entre février 2011 et février 2012 (6 760 kWh qui pourraient s'expliquer par la baisse du nombre de personnes occupant le logement).

Par ailleurs, vous indiquez avoir consommé entre les 27 février 2014 (changement de compteur) et 27 juin 2014 (soit quatre mois) 2 005 kWh (Jours Bleus : 1 108 kWh en HC/570 kWh en HP, Jours Blancs : 158 kWh en HC/88 kWh en HP, Jours Rouges : 53 kWh en HC/28 kWh en HP). Aussi, vous signalez que votre consommation annuelle se situerait actuellement à 7 000 kWh environ, équivalente à celle enregistrée entre février 2011 et février 2012.

En effet, d'après mes calculs, la consommation électrique sur les mois de mars, avril, mai et juin représente en moyenne 3,4/12 de la consommation annuelle pour un client HC/HP disposant d'un profil similaire au vôtre. Par conséquent, une évaluation de votre consommation à hauteur de 7 000 kWh environ similaire à celle enregistrée entre février 2011 et février 2012, me paraît cohérente.

En outre, je considère que le délai de détection du dysfonctionnement est anormalement long (deux ans et demi) alors que les relevés ont été effectués régulièrement par le distributeur A. Compte tenu de la baisse importante des consommations lors du relevé du 20 février 2012, qui s'est accentuée par la suite, je considère que le distributeur A aurait dû constater le dysfonctionnement de votre compteur au mois de février 2013 et non en février 2014. Je lui rappelle qu'en tant que responsable du service public des activités de comptage (article L.322-8-7 du Code de l'énergie), il aurait dû mener des investigations complémentaires, pour s'assurer du bon état de fonctionnement de votre compteur. Cette détection tardive du dysfonctionnement vous a alors causé des désagréments importants, avec l'émission d'une régularisation de facturation d'un montant élevé de 1 444,22 euros TTC. Cette anomalie vous a privé de la possibilité de mieux maîtriser votre consommation d'électricité. Au contraire, elle a pu vous inciter à consommer davantage, étant donné le faible montant facturé, auquel vous pouviez légitimement accorder du crédit au vu de l'évolution de vos usages.

Enfin, j'estime que les travaux effectués pour la rénovation de votre toiture en octobre 2013 devraient être pris en considération car vos consommations hivernales entre 2013 et 2014 ont probablement été plus faibles.

Par conséquent, compte tenu des dysfonctionnements rencontrés et du doute qu'il peut exister sur la période de référence retenue par le distributeur A au regard de l'évolution de vos usages, j'estime qu'il serait équitable que celui-ci annule l'équivalent de 7 979,5 kWh pour compenser les désagréments subis (soit : Jours Bleus : 3 692 kWh en HC/2 786,6 kWh en HP, Jours Blancs : 694 kWh en HC/533,5 kWh en HP, Jours Rouges : 213,5 kWh en HC/60 kWh en HP)

De son côté le fournisseur Y vous a adressé la facture rectificative du 5 mai 2014 de 1 444,22 euros TTC. Après analyse, je vous confirme que les tarifs appliqués vous sont favorables sur la période comprise entre les 27 février 2012 et 31 décembre 2013 (tarifs en vigueur au 28 juin 2011). Enfin, j'estime que l'échéancier de paiement accordé en 24 mensualités est équitable.

En ce qui concerne la puissance souscrite

La facture contrat du 22 août 2002, fait référence à une puissance souscrite de 9 kVA. Vous m'avez indiqué qu'elle aurait été changée en février 2003, sans en connaître l'origine.

Comme indiqué sur SOLLEN, le tarif tempo était identique au niveau de l'abonnement pour les puissances de 12, 15 et 18 kVA en 2003. Il est donc probable que vous ayez contacté le fournisseur Y en février 2003 pour signaler un problème de disjonction intempestif (période la plus froide de l'année qui est susceptible d'entraîner un besoin de puissance supplémentaire). Il est donc possible que le fournisseur Y vous ait conseillé de passer à 18 kVA, car cela coûtait la même chose qu'en 12 kVA. Je ne mets pas en doute votre bonne foi, mais une demande d'augmentation de puissance en plein hiver, quelques mois après un emménagement, est sans doute la situation la plus courante des cas d'augmentation de puissance. Enfin, une telle demande peut se faire par téléphone et ne donnait pas nécessairement lieu, en 2003 à un courrier de confirmation.

En conséquence, je recommande :

- au distributeur A d'annuler 7 979,5 kWh pour compenser les désagréments subis (soit 720 euros TTC environ) ;
- au fournisseur Y de mettre en œuvre sa proposition d'échelonnement de paiement en 24 mensualités.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le distributeur A refuse de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur votre litige (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le distributeur A m'informera dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert