



Informer, conseiller, protéger

Madame M

Paris, le 3 avril 2020

N° de saisine : D2019-18199
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A et au distributeur Y. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez été titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité auprès de A du 30 janvier 2018 au 29 octobre 2019. Depuis cette date, vous êtes cliente d'B.

Le 6 mars 2018, dans le cadre d'une demande d'augmentation de puissance (de 9 à 12 kVA), le compteur d'électricité alimentant votre logement a été remplacé par un compteur LINKY. À la suite de ce changement et jusqu'à la pose d'un nouveau compteur, vous avez enregistré des interruptions de l'alimentation électrique.

À la suite de plusieurs interventions, votre électricien aurait confirmé la conformité de votre installation et conclu que le problème provenait du compteur. Considérant que le compteur était défectueux, vous estimez que la consommation d'électricité enregistrée par celui-ci est erronée.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations de A et d'Y, mes conclusions sont les suivantes :

Au vu des attestations de l'électricien en ma possession, il semblerait que deux dysfonctionnements aient affecté votre installation (variations de tension et interruptions de l'alimentation électrique).

Cependant, en l'état des informations dont je dispose, aucun élément ne me permet de considérer que le réseau en serait à l'origine. Le distributeur a toutefois accepté d'effectuer plusieurs vérifications afin d'écartier tout dysfonctionnement provenant du réseau.

S'agissant de la consommation enregistrée par les compteurs successifs et facturée par A, je n'ai pas la possibilité de la remettre en cause car elle est cohérente. Pour autant, votre fournisseur devrait vous dédommager pour les désagréments consécutifs au blocage de votre facturation et la non réévaluation de vos mensualités qui a entraîné une régularisation importante en mai 2019.

En outre, votre facturation a mis à votre charge des consommations antérieures de plus de 14 mois au dernier relevé, ce qui est interdit par l'article L.224-11 du code de la consommation. Un abattement sur les montants facturés devrait donc être appliqué pour mettre votre facturation en conformité avec la réglementation.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

LES DÉSORDRES ÉLECTRIQUES ENREGISTRÉS AU SEIN DE VOTRE HABITATION

Vous avez indiqué avoir enregistré au sein de votre logement, à compter de la pose du compteur LINKY le 6 mars 2018, des interruptions de l'alimentation électrique dès lors que vous utilisiez des appareils simultanément (ex : réfrigérateur et micro-ondes). À la suite de plusieurs réclamations auprès des opérateurs, il vous a été conseillé d'augmenter la puissance souscrite, ce qui a été fait en mars 2018 (passage de 9 à 12 kVA). Les problèmes perdurant, vous avez fait modifier votre installation triphasée pour qu'elle soit refaite en monophasée en février 2019. Un nouveau compteur LINKY a été posé le 18 février 2019.

Vous avez fait appel à un électricien qui aurait constaté que le compteur fonctionnait alors que vos appareils étaient éteints et qu'il existait des variations de tension.

Afin de soutenir vos propos, vous m'avez transmis deux attestations établies par cet électricien les 26 septembre et 9 octobre 2019. Celui-ci a relevé des « hausses par intermittence de variation de tension sur différentes phases alors que l'ensemble de l'installation électrique était non alimenté, mesures trouvées entre neutre et les phases courant coupé 180 Volts à 230 Volts, la tension monte doucement et progressivement ». Il a ajouté qu'« une fois les travaux d'installation électrique terminés, le courant se coupait soudainement au disjoncteur principal, surtension sans modification des éléments de la maison au bout de quelques minutes et des fois des heures ». Selon ce professionnel, le problème ne proviendrait pas de l'installation intérieure mais serait « survenu depuis le remplacement et le changement de place du compteur ».

Dans ses observations, Y a confirmé la pose d'un premier compteur LINKY le 6 mars 2018 ainsi que d'un second le 18 février 2019. Il a ajouté que ces poses s'inscrivaient dans le cadre de la réalisation de modifications contractuelles (augmentation de puissance et modification de branchement) et qu'aucune anomalie n'avait été relevée sur ces deux compteurs. Au vu de ces éléments, je tiens à souligner plusieurs points.

Vous avez indiqué récemment à mes services que les désordres auraient cessés. Cependant, au vu des attestations de l'électricien, il semblerait que votre installation subisse des variations de tension et des interruptions de l'alimentation électrique. Je relève que ces éléments ont été transmis au distributeur qui, d'après les éléments dont je dispose, n'y aurait pas répondu.

- Les variations de tension

Les variations de la tension évoquées par l'électricien, alors même que l'alimentation était totalement interrompue dans votre habitation, ont pu provenir du réseau électrique dont Y a la garde.

Afin d'écartier toute responsabilité du réseau dans ces anomalies, Y a proposé de :

- réaliser une vérification du serrage des vis du compteur ;
- poser à ses frais un enregistreur de tension ;
- vérifier les points de connexion sur le réseau qui peuvent induire des variations de tension en fonction des appels d'intensité des usagers ;
- s'assurer que ces autres usagers ne soient pas à l'origine de perturbations.

- Les interruptions de l'alimentation électrique

Les disjonctions enregistrées au sein de votre installation peuvent avoir pour origine un dépassement de la puissance souscrite, un mauvais équilibrage des phases ou une fuite de courant à la terre provenant soit de l'installation intérieure sous votre garde, soit du réseau, sous la garde d'Y.

Il est peu probable qu'une puissance insuffisante soit à l'origine des disjonctions puisque vous disposez depuis mars 2018 d'une alimentation en 12 kVA qui apparaît couvrir largement vos usages puisque vous occupez une maison de 75 m² avec les équipements électriques courants (le chauffage électrique vient en complément d'un poêle à pétrole). Par ailleurs, les dysfonctionnements qui ont pu être induits par un mauvais équilibrage des phases sont hors de cause puisque votre installation est monophasée.

Pour s'assurer que les disjonctions dont vous vous êtes plaints ne se répètent pas, Y a accepté de :

- vérifier les valeurs de terre du réseau ;

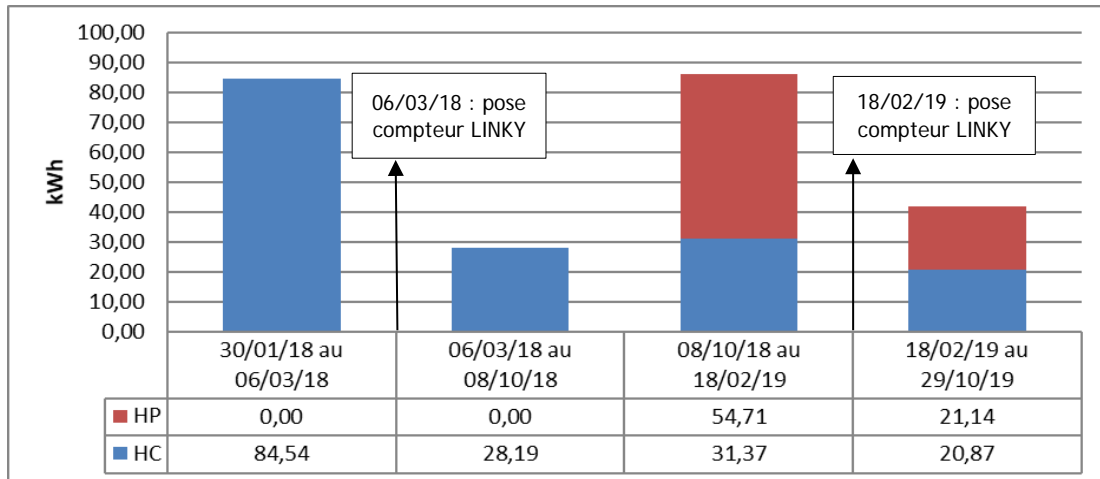
- mesurer les tensions entre terre et neutre ;
- vérifier que la portion de réseau qui vous alimente ne nécessite pas d'élargage.

Il a également accepté de vérifier si une puissance de 9 kVA ne serait pas suffisante pour couvrir vos usages en lieu et place de celle de 12 kVA installée.

LA CONSOMMATION ENREGISTRÉE PAR LES COMPTEURS LINKY

Vous considérez que les désordres électriques ont été à l'origine de l'enregistrement d'une consommation trop importante au vu de vos usages et des caractéristiques de votre habitation.

Dans le cadre de la médiation, Y m'a transmis un historique de consommations m'ayant permis de réaliser le graphique ci-dessous. Celui-ci illustre la consommation journalière moyenne enregistrée entre janvier 2018 et octobre 2019.



La consommation journalière moyenne enregistrée entre janvier 2018 et octobre 2019

Le logement concerné par cette consommation est une maison à un niveau de 75 m² construite entre 1945 et 1980 et occupée par quatre personnes. L'électricité est utilisée pour l'eau chaude sanitaire (ballon d'eau chaude d'un an d'ancienneté), le chauffage et les appareils électro-ménagers et hifi (réfrigérateur, congélateur, lave-linge, lave-vaisselle, four, micro-ondes et deux téléviseurs). Vous avez souligné qu'un poêle à pétrole était également utilisé pour le chauffage (60 litres par mois).

Au vu de ces éléments, je tiens à souligner plusieurs points.

Tout d'abord, le graphique ci-dessus ne fait mention de l'enregistrement d'aucune consommation en heures pleines entre les 30 janvier et 8 octobre 2018 compte tenu du fait que le double tarif n'a été installé qu'à compter du 8 octobre 2018.

La consommation journalière moyenne plus importante sur les périodes dites hivernales (janvier à mars 2018 et octobre 2018 à février 2019) qu'au cours des périodes plus estivales (mars à octobre 2018 et février à octobre 2019) peut s'expliquer par l'utilisation du chauffage électrique.

Enfin, la consommation journalière moyenne enregistrée entre octobre 2018 et février 2019, période de désordres électriques, est similaire à celle enregistrée entre janvier et mars 2018, avant l'installation du compteur LINKY en mars 2018.

En sachant que trois compteurs d'électricité ont successivement enregistré une consommation journalière similaire, un dysfonctionnement imputable au compteur apparaît peu vraisemblable.

Par ailleurs, j'ai mis en place un outil permettant l'estimation de ses consommations de gaz naturel, disponible sur le site www.energie-info.fr. Selon cet outil et les usages communiqués, votre consommation annuelle peut être estimée à environ 20 300 kWh. Une consommation de 21 822 kWh a été enregistrée entre le 8 octobre 2018 et le 25 octobre 2019, consommation cohérente avec cette estimation.

Aussi, la consommation enregistrée par les différents compteurs est cohérente avec les usages communiqués et les caractéristiques du logement.

Je tiens également à souligner que d'éventuelles variations de tension ne peuvent a priori pas influencer sur le niveau des consommations. Une fuite de courant à la terre au sein de votre installation pourrait toutefois générer une surconsommation. Pour autant, une telle fuite n'est pas en l'état avérée et si elle l'était, Y ne pourrait vous en dédommager car il s'agirait d'un dysfonctionnement relevant de votre responsabilité.

Je note qu'Y a procédé à une rectification de la répartition entre les heures creuses et les heures pleines de la consommation enregistrée entre le 8 octobre 2018 et le 25 février 2019 alors même qu'aucune anomalie n'avait été relevée. Cette rectification a entraîné l'annulation de 2 192 kWh en heures pleines pour qu'ils soient facturés en heures creuses, soit un montant en votre faveur d'environ 50 euros TTC.

LA FACTURATION ÉTABLIE PAR A

Après vérification, la consommation facturée par A est conforme aux données d'Y et reprend donc la consommation réellement enregistrée par les compteurs successifs.

Toutefois, un dysfonctionnement informatique survenu en février 2019 a bloqué l'émission des factures et la mise en place d'un nouvel échéancier de paiement.

- Le blocage de facturation et l'application du Code de la consommation

Cette anomalie a été résolue en mai 2019 avec l'édition de la facture du 13 mai 2019 de 1 413,19 euros TTC. Celle-ci porte sur les consommations d'électricité du 31 janvier au 26 octobre 2018 (9 495 kWh).

Or, l'article L.224-11 du Code de la consommation interdit que des consommations remontant à plus de quatorze mois (420 jours) depuis le dernier relevé du compteur ne soient facturées.

Lorsque la facture a été établie, A disposait des index auto relevés de 3 124 kWh en heures creuses et 2 496 kWh en heures pleines du 29 avril 2019. Aussi, en vertu des dispositions susvisées, A ne pouvait facturer que les consommations enregistrées entre le 28 février 2018 et le 29 avril 2019. Il ne pouvait donc vous imputer les consommations antérieures au 28 février 2018.

La consommation mise à votre charge entre les 31 janvier et 28 février 2018 (28 jours) doit donc être annulée. Au vu de l'historique communiqué par Y, la consommation de 1 013 kWh enregistrée entre les 30 janvier et 12 février 2018 doit être annulée.

Une consommation de 1 946 kWh a été enregistrée entre les 12 février et 6 mars 2018, soit une consommation journalière de 88,45 kWh. Entre les 12 et 28 février 2018 (16 jours), une consommation de 1 415 kWh (88,45 x 12) peut être retenue.

Aussi, au titre des dispositions du Code de la consommation, il appartient à A d'annuler 2 428 kWh (1 013 + 1 415) pour la période allant du 31 janvier au 28 février 2018, soit 310 euros TTC.

En outre, ayant constaté que votre fournisseur n'avait pas établi sa facturation en conformité avec l'article L.224-11 du code de la consommation, je signale cette affaire à la direction départementale de protection des populations des Hauts-de-Seine.

- L'absence de réévaluation des mensualités

La facture du 13 mai 2019 est d'un montant de 1 308,19 euros TTC après déduction des mensualités de 105 euros TTC. Vous avez effectivement été prélevée de seulement 105 euros (7 mensualités de 15 euros de mars à octobre 2018).

Ces mensualités étaient manifestement insuffisantes pour couvrir le niveau de vos consommations.

Or, le fournisseur A ne les a pas réévaluées malgré trois relevés intermédiaires sur cette période (les 12 février, 6 mars et 27 avril 2018) montrant une consommation plus élevée.

Dans le cadre de la médiation, A a reconnu que ce problème avait empêché la bonne édition des factures en temps voulu mais a indiqué que les consommations auraient été identiques.

Effectivement, la consommation aurait été identique mais le blocage de facturation a complexifié la compréhension de votre facturation, vous a empêchée de lisser vos dépenses énergétiques comme le cycle de facturation annuel le permet et ne vous a pas permis d'avoir connaissance du niveau des consommations depuis la mise en service et de les adapter le cas échéant.

Vous avez dû régler en même temps le plan de paiement mis en place par A pour la facture du 13 mai 2019 et des mensualités en forte hausse (échancier réajusté à 240 euros/mois), ce qui fortement perturbé votre budget.

En ce sens, A devrait vous dédommager.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur Y, comme proposé, de faire les vérifications suivantes et de vous rendre compte des résultats :

- vérification du serrage des vis du compteur ;
- poser à ses frais un enregistreur de tension (438,90 euros TTC) ;
- vérification des points de connexion sur le réseau qui peuvent induire des variations de tension en fonction des appels d'intensité des usagers ;
- vérification que ces autres usagers ne soient pas à l'origine de perturbations.
- Vérification des valeurs de terre du réseau ;
- mesure des tensions entre terre et neutre ;
- vérification que la portion de réseau qui vous alimente ne nécessite pas d'élagage ;
- vérification de la pertinence d'une puissance de 12 kVA au lieu de 9 kVA.

Si ces vérifications ne révélaient pas d'anomalie sur le réseau, il conviendra que vous effectuiez de nouvelles vérifications sur votre installation intérieure.

Je recommande au fournisseur A de :

- procéder à l'annulation de 2 428 kWh au titre de l'application des dispositions du Code de la consommation ;
- vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC pour les désagréments consécutifs au blocage de facturation et à la non réévaluation des mensualités.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

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

Si vous la contestez, ou si A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice. Je vous informe que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande.

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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Le médiateur national de l'énergie

Copie : A/Y/DDPP des Hauts-de-Seine