

Paris, le 18 avril 2017

Dossier suivi par : XX
N° de saisine : D2017-00570
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous contestez la facture émise le 7 juillet 2016 (445,54 euros TTC) qui met à votre charge une consommation de 2 823 kWh pour la période du 25 mars au 2 juin 2016. Vous considérez le niveau de consommation anormalement élevé au regard de vos usages de l'électricité, qui n'ont pourtant pas changé.

Pour rappel, vous bénéficiez d'un contrat de fourniture d'électricité pour une puissance de 6 kVA auprès de la Régie A. Votre compteur est accessible, permettant ainsi les relevés cycliques en votre absence, tous les trimestres.

Vous contestez également le remplacement de votre compteur, le 26 octobre 2016, et pour lequel vous affirmez ne pas avoir donné votre accord.

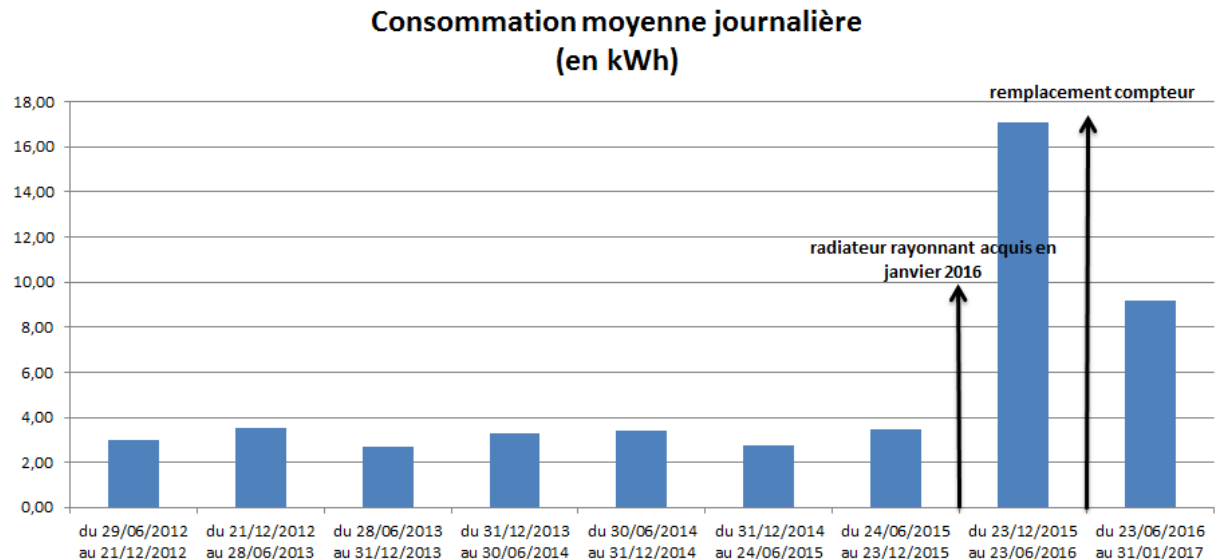
Vous avez contacté votre régie à plusieurs reprises afin d'obtenir des explications et un abattement sur la facture litigieuse.

N'étant pas satisfaite de la réponse apportée, vous avez confirmé votre saisine.

J'ai donc analysé votre dossier ainsi que les observations que la Régie A m'a adressées (jointes en annexe).

Concernant le volume de vos consommations :

Sur la base des informations transmises par la Régie A, l'évolution de vos consommations peut s'analyser comme suit :



Je constate que vos consommations étaient parfaitement stables sur la période du 29 juin 2012 au 23 décembre 2015. Elles ne fluctuaient pas au fil des saisons, ce qui est caractéristique d'un mode de chauffage non électrique. Je note également une hausse de vos consommations dès le 23 décembre 2015 qui diminue légèrement sur la période du 23 juin 2016 au 31 janvier 2017, tout en restant plus importante qu'auparavant.

À la suite de la réception de la facture du 7 juillet 2016 (445,54 euros TTC), vous avez contacté la Régie A afin de lui faire part de vos doutes sur le bon fonctionnement de votre compteur.

Celle-ci a procédé à son remplacement le 26 octobre 2016. Toutefois, je constate que vos consommations sont élevées, ce qui me permet d'exclure raisonnablement l'hypothèse d'un dysfonctionnement de votre ancien compteur.

Par ailleurs, sur la base des informations transmises par la Régie A, je constate que la facture du 12 avril 2016 était basée sur une estimation (31 917 kWh). Dès lors, la facture litigieuse du 7 juillet 2016 a régularisé vos consommations sur la période du 23 décembre 2015 au 23 juin 2016, c'est-à-dire sur un semestre.

L'augmentation importante de vos consommations est donc intervenue sur une période essentiellement hivernale et coïncide avec l'acquisition d'un radiateur rayonnant que vous m'informez avoir installé en janvier 2016.

Bien que vous indiquiez n'utiliser que ponctuellement cet appareil, la hausse de votre consommation en période hivernale pourrait s'expliquer par le branchement de ce radiateur, laissé en position hors gel.

Vous m'indiquez également la présence occasionnelle de votre fils qui branche ses propres appareils ménagers, tels qu'un réfrigérateur et une télévision.

À ce titre, votre consommation journalière moyenne depuis le 23 décembre 2015, bien que plus élevée qu'auparavant, est cohérente avec ces nouvelles installations.

Dès lors, je ne dispose d'aucun élément pour remettre en cause les consommations relevées et facturées par la Régie A.

Concernant le remplacement de votre compteur :

La Régie A a affirmé avoir remplacé votre compteur le 26 octobre 2016, à votre demande. Toutefois, vous contestez ces propos et regrettez qu'aucune vérification du compteur n'ait eu lieu avant son remplacement.

Comme évoqué précédemment, l'hypothèse d'un dysfonctionnement de votre ancien compteur est peu probable dans la mesure où vos consommations sont toujours plus élevées qu'à l'ordinaire, avec le nouveau compteur.

Dans ces conditions, la Régie A vous a informée, par courrier du 19 décembre 2016, que le coût de la prestation était donc à votre charge avant de vous indiquer que le catalogue des prix était « disponible sur simple demande ».

Toutefois, celle-ci a affirmé n'avoir édité aucune facture, vous ayant simplement indiqué oralement les modalités de remplacement de votre compteur.

Or, préalablement à la réalisation d'une prestation, un consommateur doit être informé de ses caractéristiques générales ainsi que de son prix. Il revient au professionnel d'en rapporter la preuve en cas de contestation. La Régie A n'a à cet égard apporté aucun élément de nature à montrer qu'elle avait satisfait à son obligation d'information préalable et qu'elle avait valablement recueilli votre consentement pour la réalisation de la prestation.

En outre, et pour votre cas précis, je note que la Régie A mentionne sur son site internet¹, pour l'accès à son catalogue des prestations, les informations suivantes :

Catalogue des Prestations

Proposées aux Clients et Fournisseurs d'Electricité

Les prestations décrites dans le catalogue des prestations sont celles du Gestionnaire de Réseau de Distribution Ces prestations sont proposées aux clients et fournisseurs d'électricité. La Régie applique sur le secteur de la Régie l'intégralité des prestations de ce catalogue.

Pour consulter ce catalogue se connecter sur:

<http://www.>

Cette information est erronée puisqu'elle renvoie vers un lien obsolète. De plus, le distributeur visé par la régie A et qui dessert 95 % des communes françaises en électricité, s'intitule désormais Y (ex-YY du 1^{er} janvier 2008 au 31 mai 2016). Il conviendrait donc que la Régie A mette à jour ces informations sur son site internet ainsi que le lien assurant le renvoi vers le Catalogue des Prestations du distributeur Y auquel la Régie A entend se référer.

Après consultation du Catalogue des prestations du distributeur Y en vigueur, je n'y ai trouvé aucune prestation prévoyant le remplacement du compteur sur simple demande du consommateur.

Cette prestation n'existant pas, je ne vois pas à quel titre elle vous serait facturée. En effet, le remplacement du compteur est un acte de gestion du réseau dont la décision relève du seul distributeur, en application de l'article L 322-8 du Code de l'énergie. Ces principes sont également applicables aux modes d'exploitation du réseau en régie.

Enfin, j'ai pu relever que la régie A ne mentionnait pas, sur les pages de son site internet, l'existence du recours au médiateur national de l'énergie pour les litiges non résolus deux mois après l'introduction d'une réclamation auprès de ses services, conformément à ce qui est prévu par l'article R. 612-1 du Code de la consommation.

« En application de l'article L. 616-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs. »

¹ <http://www.>

Je lui recommande par conséquent de faire figurer sur son site internet l'information suivante :

« Si dans un délai de deux mois, votre réclamation écrite auprès de la Régie A n'a pas permis de régler le différend, vous pouvez saisir directement le médiateur national de l'énergie.

Le médiateur national de l'énergie est un médiateur public indépendant, institué par la loi 2006 - 1537 du 7 décembre 2006. Il peut être saisi gratuitement :

- Par internet : www.energie-mediateur.fr
- Ou par courrier : Médiateur national de l'énergie - Libre Réponse n°59252 - 75443 PARIS Cedex 9 »

Au regard de l'ensemble de ces éléments, je recommande à la Régie A de ne pas facturer le remplacement de votre compteur.

Je lui recommande également :

- de veiller à actualiser l'information destinée aux consommateurs mentionnée sur son site internet en affichant un lien opérationnel vers le Catalogue des prestations du distributeur Y et en mettant à jour l'information qui l'accompagne ;
- de mentionner sur son site internet l'existence du recours au médiateur national de l'énergie, conformément à l'article R. 616-1 du Code de la consommation.

Je vous recommande enfin de régler le solde restant dû auprès de la Régie A et d'accepter ces explications.

Les solutions proposées en médiation ne peuvent être imposées aux parties.

Si vous êtes en désaccord avec cette recommandation, ou si la Régie A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont l'analyse pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Je vous remercie de m'informer par courriel (mediation@energie-mediateur.fr), ou par courrier à l'aide de l'enquête de satisfaction ci-jointe si vous acceptez ma recommandation.

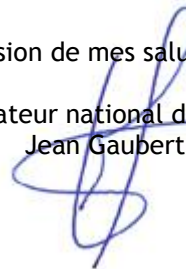
Vos réponses seront analysées à des fins statistiques pour améliorer le service rendu au consommateur et je vous remercie par avance de votre contribution.

En application des dispositions de l'article R.122-3 du Code de l'énergie, la Régie A m'informerait dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : Régie A