

Paris, le 2 mai 2017

Dossier suivi par : XX
N° de saisine : D2016-04353
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige du syndicat des copropriétaires XX

Monsieur,

Ce litige concerne l'augmentation des consommations d'électricité et l'apparition de dépassements de puissance depuis le remplacement du compteur du SDC, en janvier 2015.

Les copropriétaires ont vu leur facture d'électricité augmenter fortement en 2015 et 2016 à la suite de la pose d'un compteur communicant de type « *PME PMI* » en janvier 2015 par le distributeur Y. Ils voient dans cette intervention, la cause de la surconsommation et des dépassements facturés dont ils demandent le remboursement au distributeur Y.

J'ai analysé votre dossier, ainsi que les observations que le fournisseur A et le distributeur Y m'ont adressées (jointes en annexe).

Pour la bonne compréhension de ce litige, il convient de préciser que l'installation électrique de la copropriété est paramétrée pour synchroniser le fonctionnement des installations avec les plages horaires pendant lesquelles l'électricité est la moins chère. Grâce à un dispositif d'asservissement spécifique, le chauffage ne fonctionne ni en heures de pointe, ni pendant les heures pleines en hiver. Le chauffage par accumulation est conçu pour conserver la chaleur durant la nuit (c'est-à-dire au cours des plages d'heures creuses) et la restituer durant la journée. Le chauffage de l'eau chaude ne s'effectue qu'en heures creuses.

Les installations du SDC ont été mises en service le 1^{er} février 1991.

Le distributeur Y a indiqué qu'il avait procédé le 23 janvier 2015 au remplacement du compteur vert électronique par un compteur PME-PMI, dans le cadre de la fin des tarifs réglementés de vente d'électricité. Il a à cette occasion pris l'initiative d'installer un boîtier TIC TOP (télé-information client) pour maintenir l'asservissement de l'installation, comme c'était le cas auparavant.

En octobre 2015, les résidents ont constaté une anomalie sur le chauffage de l'immeuble qui fonctionnait en continu.

Le 9 décembre 2015, le distributeur Y est intervenu afin de vérifier le compteur. Il a constaté que le boîtier TIC-TOP était défectueux et a procédé à son remplacement.

Cependant, l'anomalie a persisté et le distributeur Y a dû intervenir à nouveau le 3 novembre 2016 pour constater que le contact heures creuses du boîtier était endommagé. Il a précisé que « *La non protection de l'installation du client a généré les dysfonctionnements des deux boîtiers posés (2015 et 2016) : les boîtiers TIC TOP ont servi de fusible et ont été endommagés.* ». L'électricien de la copropriété en a été informé et a alors fait le nécessaire pour sécuriser l'installation avec la mise en place d'une protection 2 Ampères.

A ce stade de l'analyse, je retiens donc que les dysfonctionnements des boîtiers d'asservissement installés par Y en janvier et octobre 2015 ont été à l'origine du fonctionnement du chauffage en continu dénoncé par les copropriétaires.

Le distributeur Y estime néanmoins que ces anomalies ne lui sont aucunement imputables au prétexte que les boîtiers d'asservissement font partie de l'installation intérieure et que leur entretien est à la charge de la copropriété. Il ajoute qu'il n'était pas dans l'obligation de poser un boîtier d'asservissement ce qu'il a néanmoins effectué dans l'intérêt de la copropriété afin de lui permettre de conserver son asservissement initial, sans autre paramétrage.

Le boîtier fait incontestablement partie de l'installation intérieure. Je ne vois aucune raison de le remettre en cause. Cependant, c'est bien le distributeur Y qui a pris l'initiative de l'installer. Son intervention s'est toujours inscrite dans un contexte professionnel, qui n'est pas celui d'une intervention bénévole. La copropriété, cliente n'avait aucune raison de penser le contraire et pouvait donc légitimement s'attendre à ce que les modifications opérées sur l'installation répondent aux règles de l'art. Ceci impliquait de livrer un dispositif d'asservissement apte à fonctionner, d'effectuer les tests préalables nécessaires, ou à tout le moins, de préciser à la copropriété, les conditions qui devaient être réunies pour son bon fonctionnement et en particulier la nécessité d'équiper l'installation d'une protection 2 Ampères.

Dans le cas présent, le SDC, que mes services ont interrogé, a indiqué n'avoir reçu aucune information spécifique sur les conditions de fonctionnement de l'asservissement installé par Y en janvier 2015, lors de la pose du compteur PME PMI. Le distributeur n'a pas non plus été en mesure de me communiquer l'information délivrée à cette époque, ni lors du premier dépannage d'octobre 2015. En revanche il n'est pas contesté que la copropriété a été informée par Y en novembre 2016, de la nécessité d'installer un disjoncteur 2 Ampères, ce qui a permis de sécuriser l'installation et de faire cesser durablement les dysfonctionnements.

Il ressort de cette analyse que le SDC a été informé tardivement de la nécessité d'adjoindre au boîtier d'asservissement un disjoncteur 2 Ampères et que le distributeur Y n'a manifestement exercé aucun contrôle préalable au fonctionnement du dispositif d'asservissement qu'il avait installé. Dans ces conditions, l'installation mise en place par le distributeur Y ne pouvait fonctionner correctement, ce qui s'est notamment traduit par une hausse importante des consommations facturées dont le distributeur Y apparaît donc pleinement responsable.

Les dysfonctionnements des boîtiers entre le 23 janvier 2015 et le 9 novembre 2016 ont entraîné un fonctionnement du chauffage en continu ce qui a augmenté les consommations d'électricité et provoqué des dépassements de puissance. Le chauffage de l'eau chaude n'a pas non plus été suspendu pendant les HP ce qui a accru la part des consommations enregistrées sur ce poste tarifaire.

Outre l'augmentation des factures qui en a résulté, les copropriétaires ont souffert de divers désagréments. En effet, vous avez souligné que certains appartements avaient été chauffés à une température de 30°C, ce qui a été source d'inconfort pour les résidents. Selon le chauffagiste de la copropriété, le fonctionnement du chauffage en continu a en outre pu entraîner une surchauffe des résistances des accumulateurs et endommager les trames du chauffage au sol. Cependant ces dommages ne sont pas avérés à ce jour et restent donc à l'état de simples hypothèses à partir desquelles je ne peux appuyer votre demande de dédommagement.

Pour mesurer la surconsommation qui a résulté des dysfonctionnements des boîtiers d'asservissement, j'ai comparé le niveau « normal » des consommations de la copropriété (à partir du bordereau du redressement établi du 1^{er} mars 2013 au 27 janvier 2015) au niveau des consommations enregistrées pendant la période suspecte entre le 27 janvier 2015 et le 8 novembre 2016.

Bordereau du redressement du 1/03/2013 au 27/01/2015	Pointe	HPH	HCH	HPE	HCE
nombre de jours	146	266	266	420	420
consommation (kWh)	10 299	67 455	243 402	134 765	264 431
consommation journalière (kWh)	70,54	253,59	915,05	320,87	629,60

consommation journalière (kWh)		1 168,64	950,47		
Du 27/01/2015 au 8/11/2016	Pointe	HPH	HCH	HPE	HCE
nombre de jours	121	221	221	430	430
consommation (kWh)	15 510	106 060	233 046	212 854	135 611
consommation journalière (kWh)	128,18	479,91	1 054,56	495,01	315,37
consommation journalière (kWh)		1 534,47		810,38	

La responsabilité du distributeur Y dans l'augmentation des consommations de la copropriété étant établie, j'estime qu'il serait équitable que la surconsommation enregistrée entre le 27 janvier 2015 et le 8 novembre 2016, fasse l'objet d'une rectification à partir des données enregistrées sur l'ancien compteur, du 1^{er} mars 2013 au 27 janvier 2015, de la manière suivante :

	Pointe	HPH	HCH	HPE	HCE	total	
Base du redressement : consommation journalière moyenne du 1/03/2015 au 27/01/2015 -10%	63,49	228,23	823,54	288,78	566,64		
Consommations enregistrées du 27/01/2015 au 8/11/2016 (651 jours)	128,18	479,91	1 054,56	495,01	315,37		
Consommations à annuler (en kWh/j)	64,69	251,68	231,02	206,23	-251,26		
nombre de jours	121	221	221	430	430		
Consommation à annuler (kWh)	7 828	55 621	51 056	88 678	-108 043		
Prix 2015-2016 (estimation en euros HT)	0,22947	0,10496	0,05692	0,04936	0,02925		
Montant TTC des consommations à annuler (estimation)	2 200	7 000	3 500	5 300	-3 800	14 200	

Le dysfonctionnement du boîtier d'asservissement a également entraîné des dépassements de puissance en périodes de Pointe et d'HPH car les puissances souscrites pour ces postes sont inférieures à celles des autres postes tarifaires. Ces dépassements ont représenté d'après mes calculs environ 19 300 euros TTC pour l'année 2015.

Dépassements enregistrés en 2015 (kW)	Tarif (euros HT par kW)	Prix estimé des dépassements (en euros TTC)
2 404	4,73	14 000
1 465	3,17	5 600
6	1,28	10
Montant total		19 610

Ainsi, le dysfonctionnement du boîtier a-t-il entraîné une augmentation des factures de la copropriété de l'ordre de 33 810 euros TTC qu'il serait équitable que le distributeur Y prenne à sa charge compte tenu de sa responsabilité dans l'augmentation des factures de la copropriété.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur Y d'accorder au SDC un dédommagement de 33 810 euros TTC pour les désagréments liés à la pose de mécanismes d'asservissement défectueux ;

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au distributeur Y, lorsqu'il installe un nouveau compteur et remplace le mécanisme d'asservissement existant d'informer systématiquement par écrit son client des modalités de fonctionnement du nouveau dispositif (nouvelles règles d'asservissement, adaptations techniques requises au niveau de l'installation intérieure,...).

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

Si le SDC X est en désaccord avec cette recommandation, ou si le distributeur Y refuse de la mettre en œuvre, le SDC garde la possibilité d'engager une action en justice dont l'analyse pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du code de l'énergie, le distributeur Y m'informerait dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à ce litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A
Y