



**Le médiateur
national
de l'énergie**

Informier, conseiller, protéger

XXXX à XXXX

Dossier suivi par : XXXXXX

Paris, le 26 juin 2015

XXXXX

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

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

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier et vous prie de m'en excuser. Je peux vous assurer que mes services mettent tout en œuvre pour traiter dans les meilleurs délais les nombreuses saisines qui me sont adressées.

Ce litige concerne la facturation des consommations d'électricité XXXX, située XXXX, et dont vous assurez la gestion dans le cadre de la XXXX.

Lorsque vous avez repris l'activité en 2012, vous avez souscrit un contrat d'électricité auprès du fournisseur A, avec l'option heures creuses / heures pleines (HC / HP). Votre auberge compte 7 chambres, et fait également de la restauration le midi et le soir (une trentaine de couverts).

À la suite de la réception de la facture du 27 novembre 2014, vous vous êtes étonné de son montant, 6 484,97 euros TTC, que vous avez jugé impossible compte tenu de vos appareils électriques et de vos usages. Vous avez alors contacté le fournisseur A pour obtenir des explications.

Dans la réponse écrite apportée le 23 janvier 2015, le fournisseur A vous a confirmé que la consommation d'électricité de votre auberge avait augmenté en 2014, « *mais dans des proportions tout à fait réalisables, par rapport à votre puissance souscrite* ». Il a ajouté que la vérification du compteur, opérée par le distributeur Y, n'avait pas révélé d'anomalie.

Vous avez alors adressé au fournisseur A une réclamation, par courrier recommandé avec accusé de réception. Vous y rappeliez que le chauffage et la production d'eau chaude étaient assurés par le fioul, et vous contestiez donc le pic de consommation au regard de votre parc d'appareils électriques.

N'ayant pas eu de réponse écrite, vous m'avez saisi.

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur A de réexaminer votre réclamation, dans le cadre du processus dit « *de deuxième chance* », que j'ai mis en place. Celui-ci ne vous ayant pas apporté de réponse dans le délai qui lui était imparti, vous m'avez confirmé votre saisine.

J'ai donc analysé votre dossier ainsi que les observations transmises par le fournisseur A et le distributeur Y (jointes en annexes).

J'observe tout d'abord que l'historique des consommations de votre auberge laisse apparaître un pic de consommation à l'été 2014. Les consommations enregistrées sont en effet de 23 366 kWh en HC et de 35 203 kWh en HP entre mars et octobre 2014, alors qu'elles avaient été de 3 457 kWh en HC et 14 909 kWh en HP l'année précédente pour la même période.

Plusieurs hypothèses pourraient expliquer ce pic de consommation :

- un vol d'électricité ;
- une erreur de relevé ;
- un dysfonctionnement de votre installation intérieure ;
- un dysfonctionnement de compteur ;
- des changements dans vos usages.

Je note, tout d'abord, que votre compteur est situé à l'intérieur de l'auberge ce qui rend l'hypothèse d'un vol d'énergie peu probable. L'hypothèse d'une erreur de relevé me semble également devoir être écartée, au regard de la continuité des index transmis, de la mise en service jusqu'à aujourd'hui.

Une anomalie au niveau de l'installation intérieure serait une explication possible, mais vous avez transmis à mes services une attestation de bon fonctionnement de l'installation intérieure, datée du 18 juin 2014.

Aussi, seules deux explications me semblent pouvoir être sérieusement envisagées dans votre cas, la modification des usages ou le dysfonctionnement de votre compteur. Cette dernière hypothèse est celle qui doit selon vous être retenue. Vous faites notamment valoir que le chauffage et la production d'eau chaude sont assurés par le fioul et que les besoins en énergie de l'auberge n'ont pas évolué au cours de la période litigieuse.

Ces éléments devraient amener à privilégier l'hypothèse d'une défaillance mécanique du compteur durant l'été 2014, étant souligné que ce compteur, électromagnétique, date de 1986. Je remarque toutefois que le compteur a fait l'objet d'une vérification métrologique en janvier 2015. Le distributeur Y m'a transmis une copie du compte-rendu, qui figure en annexe, d'où il ressort que les différences avec le compteur étalon sont dans les tolérances réglementaires. Si ceci ne permet pas de conclure avec certitude qu'un dysfonctionnement soit impossible, il s'agit d'un élément qu'il me faut prendre en compte.

Doit également être abordée la question de la possibilité même d'avoir de telles consommations enregistrées, au regard de la puissance souscrite (18 kVA). À cet égard, le distributeur Y a indiqué la chose suivante : « *Pour une puissance de 18 kVA, il est possible de consommer jusqu'à 18 kW par heure, soit 432 kWh par jour. Or, entre le 28 mars 2014 et le 14 octobre 2014, le client a consommé 60 348 kWh en 196 jours, soit 308 kWh / jour* ». Il en conclut qu'il n'y a pas d'anomalie à cet égard.

Pourtant, vous avez effectué un auto-relevé à 40 000 kWh en HC et 58 233 kWh en HP le 15 juillet 2014, ce qui représenterait donc consommation de 20 022 kWh en HC et 32 792 kWh en HP entre le 15 juillet 2014 et le 17 octobre 2014, soit un total de :

- (20 022 + 32 792 =) 52 814 kWh en tout ;
- Pour une période de 91 jours ;
- Ce qui représenterait une consommation journalière d'environ 580 kWh, supérieure à ce que permet la puissance souscrite.

Toutefois, les index que vous avez relevés en juillet 2014 apparaissent problématiques, en particulier pour les HP. En effet, si l'index relevé en HP en juillet 2014 est correct, ceci signifie que votre auberge aurait consommé 332 kWh en HP entre fin mai et mi-juillet 2015. Il s'agirait là d'une consommation très faible, compte tenu du fait :

- qu'il s'agit d'une période de l'année où votre activité est soutenue ;
- et que l'essentiel de la consommation de l'auberge a lieu pendant les heures pleines (vos heures creuses sont de 22h30 à 6h30).

D'ailleurs, et à titre de comparaison, la consommation a été de 2 285 kWh en HP cette année entre mi-mai et mi-juin. Aussi, je ne peux pas m'appuyer sur vos index auto-relevés de juillet 2014, ceux-ci n'étant pas cohérents.

Je remarque enfin qu'il ressort des observations du distributeur Y que la consommation de l'auberge a été de 324 kWh en HC et 1 455 kWh en HP entre le 2 et le 14 octobre 2014, soit en dix jours. Ceci pourrait laisser penser que l'importance des consommations enregistrées en 2014 pourrait avoir pour origine l'un de vos appareils.

Les informations étant contradictoires, je ne suis donc pas en mesure de trancher. Dans un cas tel que le vôtre, il semblerait approprié que votre compteur fasse l'objet d'un contrôle en laboratoire, ce qui permettrait de lever tout doute quant à son fonctionnement. Le prix de cette prestation étant libre, je ne peux pas vous en préciser le montant. Vu les circonstances, j'estime toutefois qu'il serait approprié que le distributeur Y les prenne à sa charge.

En ce qui concerne la vérification métrologique effectuée par le distributeur Y en janvier 2015, je vous informe qu'elle est facturée 330,25 euros TTC lorsqu'aucun dysfonctionnement n'est constaté. Je note que ces frais figurent dans la facture du 15 février 2015. Il me semblerait équitable que le distributeur Y les prenne à sa charge.

Les désagréments et les frais (de recommandé notamment) engendrés par cette situation justifieraient également selon moi un dédommagement de la part du distributeur Y. À la suite de l'intervention de mes services, il a proposé de vous accorder un dédommagement de 90 euros TTC, ce que j'estime satisfaisant.

Enfin, je remarque que des frais de retard de paiement vous ont été appliqués, s'élevant à 131,54 euros HT en février 2015. Votre contestation étant légitime, je considère que le fournisseur A devrait les annuler. À la suite de l'intervention de mes services, ce dernier a accepté de les annuler, ce qui est satisfaisant.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande :

- au distributeur Y :
 - de remplacer votre compteur et d'effectuer un contrôle métrologique en laboratoire du compteur déposé, en prenant les frais à sa charge ;
 - d'annuler les 330,25 euros TTC de frais de vérification métrologique ;
 - et de mettre en œuvre sa proposition de dédommagement de 90 euros TTC.
- au fournisseur A :
 - de mettre en œuvre sa proposition d'annulation des frais et intérêts de retard ;
 - et, en l'attente des résultats du contrôle en laboratoire, de vous proposer un échéancier pour vous acquitter du solde.

Enfin, je vous recommande de vous acquitter du montant restant à devoir selon les modalités convenues avec le fournisseur A.

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 fournisseur A ou le distributeur Y refuse(nt) 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 fournisseur A et le distributeur Y m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter via votre compte SOLLEN 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



Copie : A
Y