



XXXX

X

XXXX

XXXX

Paris, le 16 décembre 2011

Dossier suivi par : X
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2011-XXXX
N° de recommandation : 2011-XXXX

Objet : Révision de la Recommandation n°2011-XXXX du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

J'ai examiné votre courrier du 16 août 2011 par lequel vous me demandez de réviser la recommandation n°2011-XXXX relative au litige vous opposant au fournisseur Y.

A l'appui de votre demande, vous m'avez transmis un courriel de la société O, qui indique que votre compteur a été déposé le 24 novembre 2010 à l'index 57608 m³. Cette information contredit la date du 3 décembre 2010 retenue dans la recommandation n°2011-XXXX, sur la base des éléments transmis par le distributeur A. Vous soulignez être en accord avec cette date et confirmez l'exactitude de l'index de dépose, relevé par le technicien en votre présence. Vous avez calculé que les consommations entre le précédent relevé et la dépose de votre compteur s'étaient donc élevées à 21,37 m³ par jour, alors que votre consommation ne dépasse pas 13 m³ par jour en hiver. En outre, vos consommations actuelles étant très inférieures à celles enregistrées par le précédent compteur, vous estimez qu'un redressement serait justifié pour corriger la surfacturation dont vous auriez été l'objet du fait du dysfonctionnement du précédent compteur.

En premier lieu, j'ai soumis les nouveaux éléments que vous m'avez transmis au distributeur A. Ce dernier a confirmé que la date du 24 novembre 2010 était celle du remplacement de votre compteur. Compte tenu des conséquences qu'emporte cet élément nouveau dans l'analyse de votre dossier, je considère que la recommandation que j'ai émise relative à votre litige, devient caduque et doit être révisée.

Le distributeur A a expliqué que la date erronée du 3 décembre 2010 qu'il avait communiquée, provenait d'un décalage entre la date réelle de remplacement du compteur et la date à laquelle son système d'information avait été mis à jour.

Cette anomalie a complexifié le litige. Elle vous a contraint à des investigations complémentaires afin de rechercher la preuve de la date réelle de dépose de votre compteur auprès du prestataire du distributeur A et à me saisir à nouveau. La révision de la recommandation précédemment émise en est la conséquence alors que j'avais pris soin de demander des observations complémentaires ciblées sur la vérification de cette date. J'estime à cet égard que les désagréments que vous avez subis et les nouvelles démarches que ces anomalies ont rendu nécessaires, devraient faire l'objet d'un dédommagement du distributeur.

En outre, l'existence de décalages entre la date réelle de dépose d'un compteur et la date inscrite dans le fichier du distributeur A constitue une anomalie que j'ai déjà observée dans d'autres dossiers. Ces dysfonctionnements peuvent perturber plusieurs mois une chronique d'index et se répercuter dans la facturation qui devient alors difficilement lisible pour le fournisseur comme pour le consommateur. Il serait donc utile que le distributeur prenne à l'avenir des mesures propres à les éviter.

Sur l'analyse de vos consommations

Votre historique de consommation se présente de la façon suivante :

- 3 285 m³ du 9 novembre 2005 au 10 novembre 2006, soit 9,12 m³ /jour
- 3 194 m³ du 10 novembre 2006 au 12 novembre 2007, soit 8,87 m³/jour
- 3252 m³ du 12 novembre 2007 au 12 novembre 2008, soit 9,03 m³/jour
- 3 204 m³ du 12 novembre 2008 au 12 novembre 2009, soit 8,9 m³/jour
- 3 577 m³ du 12 novembre 2009 au 16 novembre 2010, soit 9,9 m³/jour
- 171 m³ du 16 novembre au 24 novembre 2010, soit 21,4 m³/jour
- 1649 m³ du 24 novembre au 11 mai 2011, soit 9,8 m³/jour
- 2073 m³ du 24 novembre 2010 au 14 octobre 2011 (sur la base de votre auto-relevé), soit 6,36 m³ par jour

Ces données révèlent que les consommations relevées depuis le remplacement de votre compteur, sur la base de l'auto-relevé que vous m'avez fourni, sont d'un niveau très inférieur à celles relevées par le précédent compteur. Cet écart de 30% environ, est important et semble difficilement explicable par les seules conditions climatiques devenues plus clémentes.

Par ailleurs, vous indiquez ne pas avoir modifié vos habitudes de consommation et avoir, lors de l'hiver 2010/2011, relevé chaque jour votre compteur et enregistré des pics de consommation à hauteur de 13,9 m³ par jour, sans commune mesure avec ceux relevés avec le précédent compteur.

Ces éléments laissent donc supposer un dysfonctionnement probable du précédent compteur que seule une expertise permettrait de vérifier. Cependant, de telles investigations ne sont aujourd'hui plus envisageables, le distributeur A ayant fait le choix de ne pas stocker les compteurs déposés. Or, dans la mesure où il existe un doute fondé sur le bon fonctionnement de votre précédent compteur, je considère que cela ne devrait pas vous porter préjudice.

Dans ces conditions, un redressement de vos consommations afin de réviser votre facturation sur la base du niveau des consommations enregistré par le nouveau compteur apparaît justifié.

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

Je recommande au distributeur A :

- de vous accorder 100 euros TTC au titre des désagréments résultant de la prise en compte erronée de la date de dépose de votre précédent compteur,
- d'établir un redressement des consommations enregistrées depuis le 9 novembre 2005, sur la base du niveau de consommations enregistré depuis novembre 2010.

Je recommande au fournisseur Y de rectifier votre facturation en conséquence.

Je recommande enfin au distributeur A de prendre les mesures requises pour garantir que la date de remplacement des compteurs renseignée dans son système d'information soit conforme à la date effective de l'opération.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe). En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur m'informeront 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

Denis Merville

Copies : Y, A

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :