

Paris, le 8 août 2012

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

N° de saisine : XXX
N° de recommandation : 2012-1400

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame, Monsieur,

Ce litige concerne la facturation d'une vérification métrologique de votre compteur effectuée le 20 avril 2011, n'ayant pas permis de détecter un dysfonctionnement. A l'appui de votre contestation, vous indiquez ne pas avoir été prévenus du passage du distributeur A, ce qui ne vous a pas permis de vérifier que le contrôle a été effectué correctement.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur X et le distributeur A m'ont adressées.

Tout d'abord, les consommations enregistrées par votre compteur ont atteint :

- entre le 14 décembre 2009 et le 21 janvier 2010 : 116 kWh en HC et 235 kWh en HP (soit 3,1 kWh/jour en HC et 6,3 kWh/jour en HP) ;
- entre le 21 janvier 2010 et le 21 juillet 2010 : 1 083 kWh en HC et 2 231 kWh en HP (soit 6 kWh/jour en HC et 12,4 kWh/jour en HP) ;
- entre le 21 juillet 2010 et le 21 janvier 2011 : 1 181 kWh en HC et 2 511 kWh en HP (soit 6,6 kWh/jour en HC et 13,9 kWh/jour en HP) ;
- entre le 21 janvier 2011 et le 25 juillet 2011 : 738 kWh en HC et 1 402 kWh en HP (soit 4 kWh/jour en HC et 7,6 kWh/jour en HP) ;
- entre le 25 juillet 2011 et le 17 janvier 2012 : 1 446 kWh en HC et 2 262 kWh en HP (soit 8,4 kWh/jour en HC et 13,1 kWh/jour en HP).

Ces consommations sont stables et fluctuent au gré des saisons (été/hiver). Par ailleurs, elles sont légèrement inférieures à la moyenne habituellement constatée pour la même option tarifaire (9 kVA, option HP/HC) qui est de 10 kWh/jour en HC et de 13,4 kWh/jour en HP, ce qui s'explique vraisemblablement par le fait que le logement concerné soit une résidence secondaire.

Page 1 sur 3

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 :

Un premier contrôle visuel a été effectué le 31 mars 2011 et n'a pas permis de détecter d'anomalie. Toutefois, un tel contrôle visuel ne permet pas à lui seul de confirmer le bon fonctionnement d'un compteur.

Sur votre demande, une vérification métrologique du compteur a donc été effectuée le 20 avril 2011. Ce contrôle n'a pas non plus permis de déceler un quelconque dysfonctionnement. Les frais de ce contrôle (257,55 euros HT/308,03 euros TTC) ont donc été mis à votre charge à l'occasion de la facture datée du 19 janvier 2012 (1119,93 euros TTC).

Vous contestez la facturation de ces frais au motif que vous étiez absents le jour du contrôle (20 avril 2011) et que le compteur aurait dû être déposé et analysé en laboratoire.

Tout d'abord, je rappelle que conformément au catalogue des prestations du distributeur A (disponible sur son site Internet¹), la vérification métrologique est une prestation qui ne nécessite pas la dépose du compteur, contrairement à l'étalonnage. A ce propos, je constate que le document établi le 20 avril 2011 par le distributeur A vous a induit en erreur puisqu'il mentionne expressément l'étalonnage, ce qui justifierait un dédommagement de sa part. Quoiqu'il en soit, ce catalogue affiche expressément le prix de cette prestation et rappelle qu'elle ne sera pas facturée uniquement si un défaut est constaté sur le fonctionnement du compteur.

Ce catalogue de prestations est évoqué dans les conditions générales de vente du fournisseur X² (préambule) que vous avez acceptées. Par conséquent, je considère que vous étiez suffisamment informés du risque encouru si le compteur était déclaré conforme et que le coût élevé de cette prestation ne vous a pas dissuadés de la demander.

Par ailleurs, j'ai analysé le compte-rendu de contrôle métrologique établi par le distributeur A qui confirme le bon fonctionnement de votre compteur. Cette conclusion est cohérente avec le niveau de vos consommations, qui n'est pas aberrant et qui est au contraire inférieur à la moyenne habituellement constatée.

De ce fait, je ne dispose pas d'éléments suffisants pour remettre en cause la fiabilité du contrôle effectué le 20 avril 2012.

J'ai pris note du fait que vous n'étiez pas présents lors de ce contrôle. Le catalogue de prestations ne prévoit pas la présence des consommateurs. Je considère toutefois qu'une telle intervention justifierait un courrier préalable, un avis de passage ou une prise de rendez-vous téléphonique de la part du distributeur A afin de permettre aux consommateurs d'y assister. En effet, il s'agit d'une des prestations les plus chères du catalogue du distributeur qui n'est demandé qu'exceptionnellement, compte-tenu de son coût élevé, lorsqu'il y a une contestation du bon fonctionnement du compteur. Il me semble donc que la présence du consommateur lors de ce contrôle, si ce dernier le souhaite, s'impose.

Dans votre cas, il me semblerait donc équitable que le distributeur A accepte de réaliser un nouveau contrôle en votre présence.

Enfin, je constate que votre courrier de réclamation adressé au fournisseur X, daté du 10 juillet 2011, n'a obtenu de réponse que le 7 octobre 2011, soit trois mois plus tard. Je considère que ce traitement insatisfaisant de votre réclamation justifierait un dédommagement de sa part.

Je recommande donc au distributeur A :

- dans ce cas particulier, de bien vouloir renouveler un contrôle métrologique de votre compteur, en votre présence ;

¹ Version actualisée : http://www.erfdistribution.fr/medias/Catalogue_prestation/A-NOI-CF_32E.pdf

² Version actualisée :

http://particuliers.edf.com/fichiers/fckeditor/Commun/Bleu_Ciel/abonnement_contrat/CGV_PART_TB.pdf

- de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC au titre de la confusion créée par la mention « étalonnage » au lieu de « contrôle métrologique » sur le document établi le 20 avril 2011 vous ayant laissé penser que le compteur serait déposé et analysé en laboratoire.

Je recommande au fournisseur X de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC au titre du traitement insatisfaisant de votre réclamation.

Je vous recommande enfin de régler le solde restant dû, incluant les frais du contrôle métrologique, sauf si le distributeur A choisit de vous les rembourser.

Je recommande à tous les distributeurs d'électricité de permettre aux consommateurs qui le souhaitent d'être présents pour le contrôle métrologique réalisé sur leur compteur, quel qu'en soit le demandeur, afin d'éviter toute contestation relative aux résultats de ce contrôle. Cela suppose le cas échéant, que la date de l'intervention soit fixée d'un commun accord avec le consommateur.

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 fournisseur X et le distributeur A 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, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville