

Paris, le 9 août 2012

Dossier suivi par : XXX  
Tél. : 01.44.94.66.60  
Courriel : [recommandations@energie-mediateur.fr](mailto:recommandations@energie-mediateur.fr)

N° de saisine : S2011-XXXX  
N° de recommandation : 2012-1409

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations en électricité pour votre résidence secondaire.

Vous contestez des factures émises antérieurement au constat du dysfonctionnement de votre compteur et, plus particulièrement, la facture de janvier 2011 que vous estimez excessive. Vous précisez que vous occupez ce logement soixante jours par an environ. Vous reprochez également à votre fournisseur l'absence de redressement de vos consommations à la suite du dysfonctionnement de votre compteur. Vous demandez donc des explications, la correction de votre facturation et un dédommagement.

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

Vous avez souscrit auprès du fournisseur X un contrat de fourniture d'électricité option Tempo<sup>1</sup> pour une puissance de 12 kVA.

Le 24 janvier 2011, à la demande du fournisseur X, le distributeur A a procédé à une vérification visuelle du compteur et a programmé ensuite son contrôle métrologique. Le 21 février 2011, lors du contrôle métrologique, le distributeur a constaté un dysfonctionnement du compteur (« *sous enregistrement sur une des phases* »). Le 28 mars 2011, le distributeur a procédé à son remplacement (index de dépose du compteur matricule 012 : Bleu : HC 15 117/HP 30 426 ; Blanc : HC 03 523/HP 06 928 ;

<sup>1</sup> TEMPO est une option tarifaire du tarif réglementé qui comporte trois périodes principales de consommation : les jours bleus, blancs et rouges. Pour chaque période, il existe des heures pleines (HP) et des heures creuses (HC). Il y a 300 jours bleus et 43 jours blancs par an ; il y a 22 jours rouges sur un hiver, entre le 1<sup>er</sup> novembre et le 31 mars. Le type de jour applicable est communiqué la veille pour le lendemain au consommateur via un boîtier spécifique (boîtier TEMPO) qui doit être branché sur une prise électrique. La facturation des consommations est différente pour chaque période : avantageuse pour les jours bleus par rapport aux tarifs classiques, le coût des consommations pendant les jours rouges est presque 5 fois supérieur. Le coût des « jours blancs » est légèrement supérieur au coût des consommations du tarif Base.

Rouge : HC 02 065/HP 03 499 ; index de pose du compteur matricule 895 :  
 Bleu : HC 00 000/HP 00 000 ; Blanc : HC 00 000/HP 00 000 ; Rouge: HC 00 000/HP 00 000.

Conformément à la procédure de « *traitement des fraudes et des dysfonctionnements de comptage* », le distributeur A aurait dû effectuer un redressement des consommations. Toutefois, ce redressement n'étant pas en votre faveur, le distributeur A n'a pas souhaité le mettre en œuvre.

Le distributeur vous a transmis le compte-rendu de la vérification métrologique daté du 21 février 2011 suivant :

E.D.F. -C.D. TULLE  
 Contrôle et Mesures

N° d'ordre

**ETALONNAGE DES COMPTEURS**

Exemplaire blanc : Laboratoire  
 Exemplaire vert : Subdivision  
 Exemplaire rose : District

N° 001784

Abonné \_\_\_\_\_ Lieu \_\_\_\_\_

Subdivision \_\_\_\_\_ District \_\_\_\_\_ Commune \_\_\_\_\_

COMPTEURS				ERREURS EN %					OBSERVATIONS
A ou R	N°	Index (3)	COEFFICIENT (4)	Actifs	1/10 0°	1/2 0°	1 0°	1 60° AR	
				Réactifs	1/10 90° AR	1/2 30°	1 90° AR	1 60°	
		2 FLS.		Avant					
		compteur S.A.C.S. matricule 07.2005		Après					
		N° 620322 247012 07.		Avant					1,5
		C = 1 kWh/imp.		Après					1,5
		index : Rouge HP 3482		Avant					1,5
		HC 2034		Après					1,5
		Bleu HC 14832		Avant					1,5
		HP 30152		Après					1,5
		Blanc HP 3500		Avant					1,5
		HP 6919		Après					1,5
				Avant					1,5
				Après					1,5
INDICATEURS DE PUISSANCE				COMPTEUR HORAIRE	C/A DEPASSEMENT	HORLOGE		MESURES DE TERRES	
Index (3)	Coefficient (4)	KW	Heures (3)	Régime des secuts (3)	Réglage (3)		Masses ..... ohms Neutre ..... ohms		

TC \_\_\_\_\_ TP \_\_\_\_\_

PROTECTIONS Echappé - Indirects Bobine déléçonnement Manque T - Emiss. R	MAXIMUM D'INTENSITE				PROTECTION 3°			
	Temporiel		Inst.		Temporiel		Inst.	
	BT	MT	1 en S	MT	BT	MT	1 en S	

DIVERS : *Compteur HS*  
*en rouge en Nov. 2010*  
*compteur HS*  
 Fait à \_\_\_\_\_ Le 21.02.2011  
 L'Abonné \_\_\_\_\_ L'Etalonneur \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ C.O.

(1) Multiplier le tenace du compteur  
 (2) Emission de l'index normalisé (N.F.3. ou N. (P + F), suivant le cas)  
 (4) Coefficient par lequel il faut multiplier les index des compteurs pour obtenir l'énergie active en KWH, l'énergie réactive en KVARH et la puissance en KW. Ce coefficient tient compte de la graduation des minutes, des transformations prévues pendant conception et des transformations de mesure utilisées.

Je constate que ce compte-rendu n'est pas compréhensible pour un consommateur. En effet, l'anomalie constatée n'est pas clairement précisée et les termes techniques utilisés sont peu clairs.

Un tel document aurait pu être accompagné d'un courrier explicatif dans lequel le distributeur A aurait mentionné précisément les anomalies constatées sur le compteur. En outre, le distributeur aurait pu préciser qu'il ne souhaitait pas effectuer de redressement de consommation à la suite du dysfonctionnement, ce dernier étant en défaveur du consommateur.

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 :

Par ailleurs, les explications que vous avez demandées à plusieurs reprises auraient pu vous être apportées, que ce soit lors de votre réclamation auprès du fournisseur X ou après la saisine de mes services.

En outre, au vu des éléments en ma possession, j'estime que vos consommations sont cohérentes avec vos usages et avec la météo. Ainsi, les hivers 2007 et 2008 ont été particulièrement chauds alors que les suivants ont été plus rigoureux. Je vous invite à vous reporter aux observations du fournisseur X qui sont jointes en annexe.

Enfin, je constate que vous avez opté pour un tarif heures pleines-heures creuses en novembre 2011, ce qui semble justifié au regard de votre utilisation occasionnelle de l'électricité.

En conséquence, je recommande au distributeur A de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments subis en raison du défaut d'information sur le contrôle métrologique réalisé.

En outre, je recommande au distributeur A d'envoyer systématiquement aux consommateurs, à l'issue de la réalisation d'un contrôle métrologique, un courrier détaillant les anomalies constatées sur le compteur ainsi que les suites qu'il entend donner à ce contrôle, à savoir l'établissement ou pas d'un redressement de consommation.

Je recommande au fournisseur X de vous accorder un échéancier de paiement sur six mois.

Enfin, je vous recommande de vous conformer au plan de paiement qui sera convenu.

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 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