

Paris, le 20 septembre 2012

Dossier suivi par : XXXX
Tél. : 01.44.94.66.XX
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2012-1530

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne le niveau de consommation d'électricité facturé par le fournisseur X, que vous jugez anormalement élevé.

A la suite de la réception de la facture du 6 novembre 2009 d'un montant de 3 402,69 euros TTC pour une consommation enregistrée de 34 506 kWh entre le 16 octobre 2008 et le 3 novembre 2009, vous avez adressé une réclamation au fournisseur X. Compte tenu de vos usages (chauffage au fuel et au bois, pas de ballon d'eau chaude électrique, peu d'appareils énergivores et installation intérieure contrôlée par un électricien), vous estimiez que votre compteur dysfonctionnait et en demandiez la vérification.

Vous avez fait contrôler votre compteur par une société indépendante, F. Un enregistrement des consommations d'électricité réalisé entre le 27 janvier 2010 et le 31 janvier 2010 a conclu que votre compteur sur-comptait. Vous avez adressé le compte-rendu du contrôle réalisé par F. à votre fournisseur.

Le fournisseur X a diligenté un contrôle visuel de votre compteur, réalisé le 5 février 2010 par le distributeur A, qui n'a pas permis de détecter de dysfonctionnement. Puis, le 27 avril 2010, le distributeur A a réalisé un contrôle métrologique de votre compteur. N'ayant pas obtenu la copie du rapport du contrôle, vous avez adressé de nouvelles réclamations au fournisseur X qui sont restées sans réponse. Vous m'avez alors saisi.

J'ai transmis votre réclamation au fournisseur X dans le cadre de la procédure de « deuxième chance ». Celui-ci vous a transmis en réponse le rapport du contrôle métrologique concluant à l'absence de dysfonctionnement de votre compteur, vous précisant que le rapport de la société F. n'était pas exploitable au motif que les relevés effectués étaient « *supérieurs aux relevés effectués par un technicien d'A le 5 février 2010* » et vous indiquant qu'après analyse, vos consommations ne présentaient pas d'anomalies.

Vous m'avez alors confirmé votre saisine.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur X et le distributeur A m'ont adressées. Vous les trouverez annexées à la présente recommandation.

Le distributeur A m'a indiqué qu'il avait rejeté des index relevés à deux reprises, en novembre 2007 et novembre 2009, et les avait remplacés par des index estimés.

Le premier rejet était motivé par le fait que la consommation enregistrée était anormalement élevée. Par la suite, l'index estimé en novembre 2007 en heures creuses (HC) étant supérieur à celui relevé en avril 2007, les index du 5 novembre 2007 ont été rectifiés le 30 novembre 2007, par un relevé spécial.

Le distributeur A ne m'a pas précisé pourquoi les index relevés en novembre 2009 avaient été rejetés. Il m'a cependant indiqué qu'un contrôle visuel du compteur avait permis de les corriger, ce qui a donné lieu à l'émission de la facture rectificative du 6 novembre 2009, qui annule et remplace celle du 4 novembre 2009.

La société F. qui a contrôlé votre compteur entre le 27 janvier 2010 et le 31 janvier 2010, a enregistré sur cette période une consommation d'électricité de 38 kWh, tandis que votre compteur a enregistré 104 kWh (65 kWh en HP et 39 kWh en HC).

Le fournisseur X ayant pris connaissance des conclusions de la société F., vous a indiqué qu'elles étaient inexploitables au motif que « *les index [des HC] des 27 et 31 janvier 2010 relevés par F. sont supérieurs aux relevés effectués par un technicien d'A le 5 février 2010 soit :*

- 27 janvier 2010 : relevé HC F. 42705
- 31 janvier 2010 : relevé HC F. 42744
- 5 février 2010 : relevé HC A 42184 ».

Après analyse de votre historique de consommation transmis par le distributeur A, j'estime qu'il est probable que l'index relevé le 5 février 2010 (42 184) pour les HC soit erroné, et comprenne une erreur sur le 3^{ème} chiffre qui pourrait être un 7.

En effet, la répartition de votre consommation en HC et en HP pendant la période du 5 février 2010 au 19 avril 2010 (55%/45%) n'est pas cohérente avec celle enregistrée sur d'autres périodes (la consommation d'électricité en heures creuses (HC) étant habituellement inférieure à celle enregistrée en heures pleines (HP)). En rectifiant l'index au 5 février 2010 à 42784, la consommation enregistrée jusqu'au 19 avril 2010 se répartirait à 42% en HC et 58% en HP, ce qui semble plus cohérent.

C'est la raison pour laquelle je considère que le contrôle effectué par la société F. ne doit pas être écarté, bien qu'il soit contradictoire avec celui effectué le 27 avril 2010 par le distributeur A (qui indique « *bon enregistrement du totalisateur d'index lors de l'envoi de 1kW/h* » et conclut : « *compteur bon* »).

Compte-tenu de ces éléments, et du niveau anormalement élevé de votre consommation d'électricité depuis 2003, qui est incohérent avec vos usages déclarés de l'électricité, j'estime que le distributeur A devrait faire effectuer un étalonnage de votre compteur par un laboratoire agréé et en supporter le coût, quel que soit le résultat. Dans une logique d'équité, je considère que la dépose du compteur devra être faite en votre présence et qu'un relevé contradictoire des index devra être effectué à cette occasion.

Je constate également que le contrôle métrologique du 27 avril 2010 ainsi que le contrôle visuel du 5 février 2010 vous ont été facturés (256,01 euros HT et 28,36 euros HT). Si le contrôle précédemment mentionné est effectué et qu'il conclue à un dysfonctionnement, le distributeur A devra vous rembourser, par l'intermédiaire de votre fournisseur, le coût de ces prestations.

J'observe enfin qu'à la suite de votre demande de contrôle métrologique du compteur, le distributeur A vous a adressé un courrier vous informant que le contrôle vous serait facturé si le compteur ne dysfonctionnait pas, sans en mentionner le prix (seul un renvoi vers son catalogue de prestations est énoncé). Je considère que cette information, même donnée préalablement par téléphone, aurait dû vous être rappelée dans ce courrier.

De plus, le résultat de ce contrôle ne vous a été envoyé qu'après la transmission de votre dossier par mes services au fournisseur X. Aussi, je note que le distributeur A n'a pas respecté son catalogue des prestations puisque celui-ci prévoit (fiche F420C) « *la remise d'un constat de vérification métrologique* ». De plus, le fournisseur X, qui disposait de ce résultat, comme le démontre son courrier en réponse à la transmission de votre saisine par mes services, aurait dû vous le communiquer.

Enfin, vous avez indiqué à l'un de mes collaborateurs que vous soupçonniez un problème lié à la tension qui vous est fournie et pensez qu'il peut être à l'origine d'un dysfonctionnement de votre compteur.

Un de vos voisins a en effet constaté que sa tension descendait parfois à 180 Volts. J'attire votre attention sur le fait que la tension enregistrée par la société F. en janvier 2010 varie dans la plage fixée par la norme réglementaire comprise entre 207 et 253 volts. Je vous précise qu'il est peu probable que les variations de tension aient pu avoir un impact sur votre dispositif de comptage.

Sachez cependant que vous avez la possibilité de prendre contact avec l'autorité concédante, dont vous trouverez les coordonnées auprès de votre mairie, afin qu'un contrôle soit réalisé et, le cas échéant, que des travaux sur le réseau de distribution d'électricité soient envisagés. Vous avez aussi la possibilité de faire effectuer un contrôle de la tension aux bornes de votre compteur. Pour cela, vous pouvez en faire la demande auprès de votre fournisseur, qui la relayera au distributeur A. Cette prestation appelée « *Analyse ponctuelle des variations lentes de tension* » (fiche F610 du catalogue des prestations d'A) vous sera facturée (414,17 euros TTC, prix en vigueur au 1^{er} septembre 2012) si l'analyse des enregistrements ne montre pas que les variations lentes de tension dépassent les valeurs réglementaires ou contractuelles.

Compte-tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur A :

- de faire procéder à l'étalonnage de votre compteur par un laboratoire agréé et d'en supporter le coût, quel que soit le résultat. Le compteur sera déposé en votre présence après un relevé contradictoire des index ;
- en cas de dysfonctionnement avéré, de vous rembourser le coût des contrôles réalisés, de procéder au redressement de vos consommations d'électricité depuis l'origine du dysfonctionnement, et de le transmettre au fournisseur X ;
- de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour ne pas vous avoir remis le constat de vérification métrologique ;
- de mentionner explicitement sur les courriers envoyés aux consommateurs qui demandent un contrôle métrologique de leur compteur le prix de la prestation.

Je recommande également au fournisseur X :

- de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de votre réclamation ;
- de répercuter sur votre facturation, en cas de dysfonctionnement avéré de votre compteur, l'annulation des frais de vérification et de contrôle métrologique déjà facturés ainsi que le redressement établi par le distributeur A.

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville