

Paris, le 30 novembre 2012

Dossier suivi par : XX

Tél. : XXXX

Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX

N° de recommandation : 2012-2153

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige porte sur le redressement réalisé par le distributeur A le 11 janvier 2012 à la suite du constat du dysfonctionnement de votre compteur le 13 septembre 2011. Le distributeur A a établi son redressement en considérant que seul le relais heures pleines heures creuses (HP/HC) de votre compteur dysfonctionnait. Vous ne contestez pas la réalité d'un dysfonctionnement sur votre relais, car c'est l'absence de bascule HP/HC qui a motivé votre appel à votre fournisseur le 9 août. Cependant, vous soutenez que l'afficheur de votre compteur était également hors service, depuis un violent orage fin août, rendant impossible tout relevé de votre compteur. En conséquence, les index de dépose retenus (78 483 kWh en HP et 66 673 kWh en HC) ne pouvaient, selon vous, avoir été relevés et ne pouvaient qu'être erronés et en l'occurrence surestimés.

Le Défenseur des Droits, que vous avez saisi de votre litige, a transmis votre dossier au médiateur interne de l'entreprise Y, le 21 mars 2012. Le Responsable du service régional Consommateurs de ce fournisseur vous a répondu en lieu et place de ce service le 26 avril 2012 en confirmant votre facturation.

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

Je constate tout d'abord que le fournisseur Y indique que le distributeur A a procédé le 9 septembre 2011 au relevé semestriel de votre compteur aux index 78 483 kWh en HP et 66 673 kWh en HC et a déposé votre compteur aux mêmes index le 13 septembre suivant. Le distributeur A expose les mêmes faits, qui sont toutefois contradictoires entre eux. En effet, les index relevés lors de la dépose du compteur le 13 septembre ne peuvent être strictement identiques à ceux relevés quatre jours auparavant, dans la mesure où vous occupez le logement sur cette période.

Cette incohérence confirme le problème d'affichage que vous invoquez : le distributeur aurait dû relever votre compteur lors de sa dépose et il n'avait aucune raison de ne pas le faire. Il est donc vraisemblable que l'agent du distributeur, face au défaut d'affichage du compteur, ait retenu les index enregistrés lors du relevé cyclique précédent, le 9 septembre.

Un défaut d'affichage le 13 septembre semble donc avéré. La question se pose de savoir si ce défaut d'affichage existait déjà le 9 septembre lors du relevé cyclique, ce qui aurait amené le distributeur à estimer des index au lieu de les relever sur le compteur. Cette hypothèse est concordante avec vos propres constats. L'orage qui s'est abattu sur votre localité fin août a gravement endommagé plusieurs des appareils électriques à votre domicile.

Vous avez d'ailleurs conservé les justificatifs des dédommagements accordés par votre assureur à la suite de cet orage. Il est donc plausible que votre compteur ait été également détérioré à la suite de cet orage.

En tout état de cause, l'analyse de vos consommations démontre que le niveau des consommations qui vous a été imputé pour le semestre du 11 mars au 9 septembre 2011 est sans commune mesure avec celui enregistré antérieurement sur 4 années, et postérieurement sur une année.

La consommation qui vous a été facturée sur la période du 11 mars au 9 septembre 2011 s'est élevée à 2 510 kWh en HP et à 3 652 kWh en HC, soit 34 kWh par jour environ.

Par comparaison, vos consommations antérieures et postérieures sur des périodes identiques sont les suivantes :

- du 13 mars au 11 septembre 2006 : 2 023 kWh en HP et 2 849 kWh en HC soit 27,4 kWh/jour ;
- du 9 mars au 7 septembre 2007 : 1 809 kWh en HP et 1 898 kWh en HC soit 20,8 kWh/jour ;
- du 12 mars au 11 septembre 2008 : 2 414 kWh en HP et 2 340 kWh en HC soit 26,6 kWh/jour ;
- du 11 mars au 10 septembre 2009 : 1 771 kWh en HP et 2 065 kWh en HC soit 21,4 kWh/jour ;
- du 13 mars au 9 septembre 2012 : 1 600 kWh en HP et 1 639 kWh en HC soit 18,4 kWh/jour.

Comme rien ne permet de suspecter une sous-estimation ou une erreur de relevé en mars 2011, j'en déduis que les consommations enregistrées sur la période du 11 mars au 9 septembre 2011 sont anormalement élevées.

Cela s'explique selon toute vraisemblance par le fait que les index indiqués comme relevés le 9 septembre ont, en fait, été estimés par le distributeur. Cette hypothèse se trouve confortée par l'importante saisonnalité de vos consommations. En effet, rapportée à votre consommation annuelle, la part de votre consommation comprise entre mars et septembre est beaucoup plus faible que la moyenne. Si le distributeur devait estimer votre consommation sur cette période estivale, il se fonderait sur la consommation relevée précédemment et serait donc très probablement amené à la surestimer, en application de coefficients de pondération moyens.

Votre relevé du 10 août 2011 (soit 33 jours plus tôt que les index de dépose litigieux) à 77 385 kWh en HP et 64 540 kWh en HC vient apporter un crédit supplémentaire à cette hypothèse. Si l'on se base sur ces auto-relevés, vous en effectuez ainsi depuis de nombreuses années autour du 10 de chaque mois, vos consommations étaient sur la période du 13 mars au 10 août 2011 de 1 412 kWh en HP et de 2 519 kWh en HC. Si l'on fait une projection prorata temporis, votre consommation sur la période du 11 mars au 13 septembre 2011 aurait davantage dû être de l'ordre de 1 690 kWh en HP et de 3 016 kWh en HC. Cette consommation totale de 4 706 kWh est plus cohérente avec votre historique de consommations.

Il existe donc un faisceau d'indices concordants tendant à prouver que les index retenus le 13 septembre 2011, contrairement à ce qu'ont indiqué le distributeur et le fournisseur, ont été surestimés et non relevés.

En conséquence, le distributeur devrait corriger le niveau des consommations qu'il vous a imputé entre mars et septembre 2011.

Le redressement opéré par le distributeur plus de 4 mois après son intervention, ce délai constituant en soi une anomalie, reposait sur l'hypothèse d'un dysfonctionnement isolé du relais HP/HC. Il devrait donc être annulé et remplacé par un redressement portant sur le niveau total des consommations, soit précisément :

- Annulation des consommations du 11 mars au 13 septembre 2011 et du redressement du 11 janvier 2012 prenant en compte 786 kWh en HP et annulant 786 kWh en HC ;
- Période de redressement : du 11 mars au 13 septembre 2011, soit 182 jours ;

- Période de référence : consommations enregistrées entre le 10 mars 2010 et le 15 septembre 2010, soit 185 jours au cours desquels ont été consommés 1 809 kWh en HP (9,8 kWh/jour) et 2 065 kWh en HC (11,1 kWh/jour) ;
- Redressement :
 - o HP : 9,8 kWh/jour X 182 jours = 1 784 kWh ;
 - o HC : 11,1 kWh/jour X 182 jours = 2 020 kWh;
- Abattement de 10 % au titre de l'incertitude de l'estimation :
 - o HP : 1 784 kWh - (10 % X 1 784 kWh) = 1 606 kWh ;
 - o HC : 2 020 kWh - (10 % X 2 020 kWh) = 1 818 kWh ;
- Index de dépose :
 - o HP : index réel fiable du 11 mars 2011 + 1 606 kWh = 75 973 kWh + 1 606 kWh = 77 519 kWh au lieu de 78 483 kWh ;
 - o HC : index réel fiable du 11 mars 2011 + 1 818 kWh = 63 021 kWh + 1 818 kWh = 64 839 kWh au lieu de 66 673 kWh.

Par ailleurs, je constate que le traitement de votre réclamation, réitérée à plusieurs reprises auprès du fournisseur Y, n'a pas été satisfaisant.

Je constate notamment que ce dernier n'a pas analysé plus avant les explications incohérentes avancées par le distributeur A et qu'il s'est contenté de vous les transmettre. Même si le distributeur A est en premier lieu responsable de l'instruction convenable des réclamations portant sur ses interventions transmises par un fournisseur, il incombe à ce dernier, en tant qu'interlocuteur privilégié de son client, de défendre ses intérêts auprès du distributeur et de ne pas se satisfaire d'explications manifestement erronées.

Je recommande donc au distributeur A :

- d'annuler son redressement du 11 janvier 2012 ;
- de procéder à un redressement de vos consommations sur la période du 11 mars au 13 septembre 2011 sur la base des éléments précités ;
- de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de votre réclamation.

Je recommande au fournisseur Y de corriger sa facturation en conséquence et de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de votre réclamation.

Je vous recommande de régler cette facture rectificative auprès du fournisseur Y.

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 Y 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