

Monsieur S.
XXXX
XXX

Paris, le 21 mars 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-0411

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations d'électricité, dans le cadre d'un contrat EJP souscrit le 21 novembre 1984 auprès du fournisseur Y.

Vous contestez le bien-fondé de la facture du 6 avril 2012 de 544,76 euros TTC qui met à votre charge 2 181 kWh pour la période du 2 février au 5 avril 2012.

Vous considérez que le niveau des consommations facturées en pointe mobile (PM : 714 kWh) est anormalement élevé et que votre compteur dysfonctionne.

Vous souhaitez obtenir une rectification de votre facturation.

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

Vos consommations ont atteint :

- **8 953 kWh** (353 kWh en PM et 8 600 en heures normales (HN) du 3 avril 2009 au 6 avril 2010 :
 - 3 473 kWh (0 kWh en PM et 3 473 kWh en HN) du 3 avril au 6 octobre 2009 ;
 - 5 480 kWh (353 kWh en PM et 5 127 kWh en HN) du 6 octobre 2009 au 6 avril 2010 ;

- **8 747 kWh** (423 kWh en PM et 8 324 kWh en HN) du 6 avril 2010 au 5 avril 2011 :
 - 3 489 kWh (0 kWh en PM et 3 489 kWh en HN) du 6 avril au 6 octobre 2010 ;
 - 5 258 kWh (423 kWh en PM et 4 835 kWh en HN) du 6 octobre 2010 au 5 avril 2011 ;

Page 1 sur 3

- 9 071 kWh (714 kWh en PM et 8 357 kWh en HN) du 5 avril 2011 au 5 avril 2012 :
 - 3 470 kWh (0 kWh en PM et 3 470 kWh en HN) du 5 avril au 6 octobre 2011 ;
 - 5 601 kWh (714 kWh en PM et 4 887 kWh en HN) du 6 octobre 2011 au 5 avril 2012.

Je constate qu'entre le 3 avril 2009 et le 5 avril 2012, votre consommation annuelle moyenne est stable autour de 8 926 kWh. La facture litigieuse régularise votre consommation depuis le dernier relevé du 6 octobre 2011, soit une consommation de 714 kWh en PM du 6 octobre 2011 au 5 avril 2012. Ce niveau de consommation représente une augmentation de 69 % par rapport à celle relevée pour la période précédente identique (423 kWh en PM du 6 octobre 2010 au 5 avril 2011).

Je considère que l'augmentation importante des consommations d'électricité peut avoir plusieurs origines possibles :

- une erreur de relevé du compteur ;
- un dysfonctionnement du compteur ;
- un dysfonctionnement des installations intérieures ;
- une modification des usages du consommateur.

L'hypothèse d'une erreur de relevé peut être écartée puisque je ne constate aucune rupture dans la chronique des index, d'après l'historique de consommation transmis par le distributeur A (joint en annexe).

Vous avez réclamé un contrôle métrologique de votre compteur car vous considérez qu'il dysfonctionne. Cette prestation a été réalisée le 8 août 2012 et aucune anomalie n'a été relevée selon le compte-rendu d'intervention que vous m'avez fourni. Vous contestez cette expertise au motif qu'elle n'a duré que vingt minutes au lieu de deux ou trois heures environ. Vous souhaitez donc être remboursé des frais engagés (313,88 euros TTC).

D'après le catalogue des prestations du distributeur A concernant le contrôle métrologique du compteur (article P420), « la prestation est considérée comme réalisée lorsqu'ont été effectués exclusivement :

- l'installation du matériel ;
- la vérification métrologique ;
- le cas échéant, le contrôle du câblage cohérence des Transformateurs de Courant et des Transformateurs de Tension ;
- la dépose des appareils de vérification ;
- la remise d'un constat de vérification métrologique ».

Aucune condition de durée de la prestation n'est prévue. En conséquence, vous ne pouvez pas remettre en question le contrôle métrologique pour ce motif.

Je n'ai donc aucun élément me permettant de remettre en cause le résultat de cette prestation dont les frais vous incombent, comme convenu.

Néanmoins, je constate que ni le catalogue de prestations, ni le compte-rendu d'intervention n'emploient des termes clairs et accessibles à un consommateur profane qui n'est donc pas en mesure de vérifier le bien-fondé de l'intervention réalisée et de son résultat.

Aussi, pour prévenir ce type de litige et compte-tenu du coût important d'un contrôle métrologique, je considère que les distributeurs devraient assortir les comptes-rendus d'intervention de contrôle métrologique d'une notice explicative pédagogique qui permettrait au consommateur de comprendre ce qui a été vérifié et les conclusions qui en résultent quant au fonctionnement du compteur.

Par ailleurs, vous avez fait vérifier vos installations intérieures par un électricien qui a confirmé l'absence d'une quelconque anomalie, selon l'attestation que vous m'avez fournie. Je peux donc écarter cette hypothèse.

Enfin, vous m'avez précisé que votre chauffe-eau électrique et vos appareils ménagers étaient éteints lors des jours de PM. Ils ne seraient donc pas à l'origine de l'augmentation de votre consommation en PM au cours de la période litigieuse, selon vous. Toutefois, compte-tenu de ce qui précède et sans remettre en cause votre bonne foi, je ne suis pas en mesure d'exclure totalement l'hypothèse d'une modification de vos usages qui serait à l'origine de cette augmentation de votre consommation.

Je vous recommande donc de régler le solde éventuellement restant dû.

Je recommande aux distributeurs d'accompagner les comptes-rendus d'intervention de contrôle métrologique d'une notice explicative qui mettrait les consommateurs en mesure d'apprécier le bien-fondé et les résultats de l'intervention réalisée.

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 distributeur A m'informera 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