

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2015-1385

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

Ce litige concerne la facturation des consommations d'électricité de votre ancien logement.

Vous aviez souscrit un contrat de fourniture d'électricité, 6 kVA avec option Base, mis en service le 1^{er} mai 2009.

Vous contestez le bien-fondé de la facture du 12 juin 2014 (3 376,88 euros TTC) mettant à votre charge 24 609 kWh du 26 mars 2013 au 30 avril 2014.

A l'appui de votre contestation, vous faites valoir que :

- la consommation est anormalement élevée compte tenu de votre consommation antérieure, de la consommation enregistrée par le compteur de votre nouveau logement et de vos usages (chauffage au fioul),
- compte tenu du défaut de paiement de la facture litigieuse, le fournisseur Y a demandé la suspension de la fourniture d'énergie de votre nouveau logement, pour lequel toutes les factures avaient pourtant été honorées.

Vous ajoutez qu'un dysfonctionnement du compteur de votre ancien logement pourrait être à l'origine de cette consommation anormalement élevée.

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

Tout d'abord, j'observe que votre compteur a été relevé régulièrement par le distributeur A depuis le 1^{er} mai 2009.

Sur la base des éléments transmis par le distributeur A, je constate que votre consommation a atteint :

| Périodes | Consommation globale (kWh) | Consommation journalière (kWh) |
|--------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| 1/05/2009 au 29/03/2010 | 2 445 | 7,36 |
| 29/03/2010 au 29/03/2011 | 2 690 | 7,37 |
| 29/03/2011 au 30/03/2012 | 2 875 | 7,83 |
| 30/03/2012 au 26/03/2013 | 3 263 | 9,04 |
| 26/03/2013 au 2/04/2014 | 23 292 | 62,61 |
| 2/04/2014 au 12/05/2014 | 1 322 | 30,77 |

J'observe que votre consommation journalière du 1^{er} mai 2009 au 26 mars 2013 est stable (7,9 kWh/jour en moyenne) et cohérente avec le tarif souscrit.

Je note ensuite une augmentation très importante de votre consommation du 26 mars 2013 au 12 mai 2014 (59,74 kWh/jour) qui est incohérente avec votre consommation antérieure, le tarif souscrit et vos usages.

Le logement concerné est une maison de 120 m² dotée de doubles vitrages et d'une isolation des murs et des combles. Vous disposiez d'une chaudière au fioul de plus de dix ans qui assurait l'eau chaude et le chauffage et d'un équipement électroménager standard. Le niveau de vos consommations de mars 2013 à mai 2014 est donc très élevé au regard de ces usages.

Cette consommation importante peut avoir plusieurs causes :

- une erreur ou absence de relevé ;
- un changement dans les habitudes de consommation ;
- un dysfonctionnement des installations intérieures ;
- un dysfonctionnement de compteur.

J'écarte l'hypothèse d'une erreur de relevé qui semble peu vraisemblable compte tenu de la cohérence des relevés enregistrés et de l'absence de rupture dans la chronique des index.

Concernant vos habitudes de consommation, vous indiquez ne pas les avoir modifiées depuis votre emménagement dans la maison en 2009. A la demande de mes services, vous m'avez adressé les factures établies par votre livreur de fioul entre décembre 2009 et novembre 2013 sur lesquelles apparaissent des livraisons, effectuées deux à trois fois par an, concernant 830 litres en moyenne. Cette hypothèse est donc à écarter.

En revanche vos installations intérieures, excepté votre chaudière en 2013, n'ont pas été vérifiées. Ainsi, un dysfonctionnement de vos installations ne peut-il être totalement écarté.

Enfin, une telle consommation peut légitimement vous faire douter du bon fonctionnement du compteur de ce logement dans la mesure où votre consommation journalière de mars 2013 à mai 2014 (59,74 kWh/jour) est sept fois plus importante que votre consommation antérieure et que vos usages n'ont pas été modifiés. Vous avez sollicité auprès de votre fournisseur un contrôle métrologique afin d'écarter tout doute quant à son bon fonctionnement.

Le fournisseur Y a accepté à ma demande de prendre ce contrôle à sa charge, ce qui est satisfaisant.

Par courriel du 17 août dernier, le distributeur A m'a indiqué que le contrôle métrologique a été effectué le 12 août dernier et qu'il n'a pas permis de détecter d'anomalie.

Néanmoins, les éléments vérifiés dans le cadre d'un contrôle métrologique ne permettent pas nécessairement de détecter certains types d'anomalies sur les compteurs électromécaniques tel un saut de roues.

Dans le cas présent, c'est l'index 35 105 kWh relevé le 2 avril 2014 qui attire le plus mon attention. En effet, en considérant que deux sauts de roues intempestifs sont intervenus, l'index à retenir serait donc 15 105 kWh, soit 20 000 kWh de moins. La prise en compte de cet index implique une consommation de 3 292 kWh pour la période du 26 mars 2013 au 2 avril 2014, soit 8,9 kWh par jour, ce qui serait cohérent avec votre consommation antérieure.

En ce qui concerne les deux index relevés les 30 avril et 12 mai 2014 (36 422 kWh et 36 427 kWh), il y a également tout lieu de s'interroger sur l'exactitude du chiffre des milliers. Si l'on considère que ces index auraient dû être respectivement 15 422 kWh et 15 427 kWh, il en ressort une consommation de 7,49 kWh par jour cohérente avec la consommation antérieure.

Compte tenu de l'importance de la consommation mise à votre charge, je considère que ce doute concernant d'éventuels tours de compteur ne devrait pas vous porter préjudice.

Par conséquent, il me paraîtrait équitable que le distributeur A effectue un redressement de vos consommations pour la période du 26 mars 2013 au 12 mai 2014 sur la base de vos consommations antérieures.

Enfin, il est à relever que l'augmentation de vos consommations aurait eu une chance d'être détectée plus tôt, avec un relevé intermédiaire qui aurait dû avoir lieu fin septembre 2013. Toutefois, si je m'en réfère aux informations publiées sur le site internet de Y, la pratique d'un relevé semestriel n'est pas suivie : « *En électricité, votre compteur est relevé une fois par an donnant lieu à l'établissement d'une facture basée sur votre consommation réelle. Les factures intermédiaires correspondent à votre consommation estimée ; si vous souhaitez qu'elles soient calculées sur la base de vos consommations réelles, vous pouvez nous communiquer vos index aux dates figurant sur votre facture précédente.* »

Cette pratique me semble contestable au regard des règles en vigueur :

D'une part, l'ordonnance n°58-881 du 24 septembre 1958 relative à diverses dispositions d'ordre financier (industrie et commerce) prévoit dans son article 6 que « *la fréquence des relevés pourra être modifiée sans que l'intervalle compris entre deux relevés consécutifs puisse être supérieur à six mois.* »

D'autre part, la délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 12 décembre 2013 portant décision relative aux tarifs d'utilisation d'un réseau public d'électricité (TURPE) dans le domaine de tension HTA ou BT, dite TURPE4, fixant les règles déterminant la couverture de l'ensemble des coûts de gestionnaires de réseaux de distribution fixe pour la composante de comptage une fréquence minimale semestrielle pour la transmission des index.

Le distributeur A devrait se conformer à ces normes et adapter en conséquence la fréquence des relevés des compteurs.

Par ailleurs, je constate que le fournisseur Y a programmé une suspension de la fourniture d'électricité de votre nouveau logement le 14 avril 2015 alors que la facture impayée concernait votre ancien logement.

Or, la possibilité de suspendre la fourniture d'électricité au titre d'un impayé relatif à un autre contrat avec ce même fournisseur n'est pas prévu par les dispositions de votre contrat actuel. Cette sanction ne saurait donc être mise en œuvre. Comme j'ai déjà eu l'occasion de le souligner, « *le fournisseur ne devrait pas procéder, en cas d'impayés au titre d'un contrat, à la suspension de la fourniture d'énergie prévue par un autre contrat* »¹.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande :

- au distributeur A de procéder au redressement de votre consommation pour la période du 26 mars 2013 au 12 mai 2014 sur la base de vos consommations antérieures ;
- au fournisseur Y :
 - de corriger sa facturation en conséquence,
 - de prendre à sa charge (comme il l'a proposé) le contrôle métrologique de votre ancien compteur,
 - de mettre en place (comme il l'a proposé) un plan de paiement sur 24 mois pour le solde restant dû si le distributeur A refusait de rectifier vos consommations,

¹ Recommandation n° 2013-0207 disponible sur www.energie-mediateur.fr dans la rubrique « Recommandations »

- de remplacer votre compteur.

Je vous recommande de vous conformer au plan de paiement qui sera éventuellement convenu.

Enfin, dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur Y de ne pas suspendre la fourniture d'électricité d'un contrat en cours pour un impayé relatif à un autre contrat.

Je recommande au distributeur A de relever semestriellement les compteurs de ses clients en conformité avec la réglementation en vigueur.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si votre fournisseur refuse de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y 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, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.


Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert