

Paris, le 8 avril 2014

Dossier suivi par : XXXX  
N° de saisine : D2014-00045

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Je fais suite à votre saisine relative à un litige avec le fournisseur Y et le distributeur A, concernant les points suivants :

- les incidents intervenus sur le réseau électrique le 15 octobre 2012 ;
- le dysfonctionnement du relais heures pleines/heures creuses de votre compteur, constaté par le distributeur A en juin 2013 ;
- la facture du 26 mai 2013, d'un montant à payer de 1 564,10 euros TTC déduction faite des prélèvements de 2 090,09 euros TTC ;
- la consommation d'électricité enregistrée, que vous estimez anormalement élevée. Vous suspectez un dysfonctionnement du compteur n° 320, remplacé le 2 juillet 2013 ;
- la limitation de puissance mise en œuvre le 3 janvier 2014, à la demande de votre fournisseur.

J'ai analysé les observations du fournisseur Y ainsi que celles du distributeur A, que je vous ai transmises *via* SOLLEN (jointes en annexe).

A titre liminaire, vous avez indiqué que votre maison, d'une superficie de 140 m<sup>2</sup> (4 chambres) était équipée de huit à neuf convecteurs électriques allumés en hiver et d'un ballon d'eau chaude électrique.

#### **En ce qui concerne la qualité de fourniture et les incidents intervenus sur le réseau**

Je constate que le distributeur A et le médiateur interne du fournisseur Y vous ont apporté des explications dans leurs observations. A la suite des justificatifs que vous avez transmis (matériel endommagé), le distributeur A vous a accordé un dédommagement de 388,28 euros TTC pour compenser les désagréments subis. Vous avez indiqué à mon collaborateur que cette solution était satisfaisante et que vous l'aviez acceptée. Ce point du litige est donc clos.

#### **En ce qui concerne le dysfonctionnement du relais heures pleines/heures creuses**

Le distributeur A a constaté le 18 juin 2013, que le relais de votre compteur était défectueux. Il a alors remplacé le compteur n° 320 et a relevé les index : 55 692 kWh en HC et 98 190 kWh en HP. Vous trouverez ci-dessous le compte rendu d'intervention du technicien :

« relais du cptr cobra hs , cptr enclanche relais du client sans pour autant passer en hc (en journée)  
prevoir changement ie 55538/97978 »

Le distributeur A a indiqué que l'incident sur le réseau du 15 octobre 2012 était probablement à l'origine du dysfonctionnement du relais du compteur. Par conséquent, il a effectué un redressement de consommation pour la période comprise entre mai 2012 et juillet 2013<sup>1</sup> et sur la

---

<sup>1</sup> 35 % en HC et 65 % en HP.

base de la répartition de la consommation HC/HP constatée entre mai 2011 et mai 2012 (soit 40,81 % en HC et 59,19% en HP). Ce redressement s'est traduit par l'annulation de 1 348 kWh en HP, refacturés en HC, soit 37,85 euros TTC en votre faveur (facture rectificative du 16 octobre 2013).

Après analyse de votre historique de consommation, je constate que la répartition entre les plages horaires d'HC et d'HP varie régulièrement depuis 2003 et se situe aux alentours de 40 % en HC et 60 % en HP. Toutefois, il est arrivé par le passé que cette répartition se situe entre 30 %/35 % en HC et 70 %/75 %<sup>2</sup> en HP, soit le même ratio que celui constaté entre mai 2012 et juillet 2013 (période redressée). Par conséquent, bien que le dysfonctionnement du relais HC/HP soit reconnu par le distributeur A, les conséquences qui en ont découlé ne sont visibles pas sur l'historique de vos consommations. Par ailleurs, la répartition de la consommation enregistrée par votre nouveau compteur est également de 34 % en HC et 66 % en HP, est similaire à celle constatée avant le changement du compteur. C'est pourquoi je considère que le redressement effectué par le distributeur A vous est favorable.

### En ce qui concerne votre niveau de consommation

Votre consommation annuelle entre mai 2003 et mai 2011 était stable et cohérente (entre 13 511 kWh et 17 587 kWh). Elle a ensuite augmenté significativement entre mai 2011 et mai 2012 (20 233 kWh) et entre mai 2012 et mai 2013 (24 007 kWh).

Vous avez consommé en périodes hivernales :

- 9 264 kWh (HC+HP) entre novembre 2006 et mai 2007 ;
- 10 161 kWh (HC+HP) entre novembre 2007 et mai 2008 ;
- 11 972 kWh (HC+HP) entre novembre 2008 et mai 2009 ;
- 13 943 kWh (HC+HP) entre novembre 2009 et mai 2010 ;
- 11 823 kWh (HC+HP) entre novembre 2010 et mai 2011 ;
- **16 181 kWh (HC+HP)** entre novembre 2011 et mai 2012 ;
- **17 159 kWh (HC+HP)** entre novembre 2012 et mai 2013 (soit avant le remplacement du compteur)

Vous avez consommé en périodes estivales :

- 4 973 kWh (HC+HP) entre mai 2006 et novembre 2006 ;
- 4 166 kWh (HC+HP) entre mai 2007 et novembre 2007 ;
- 2 999 (HC+HP) entre mai 2008 et novembre 2008 ;
- 3 644 kWh (HC+HP) entre mai 2009 et novembre 2009 ;
- 4 741 kWh (HC+HP) entre mai 2010 et novembre 2010 ;
- 4 052 kWh (HC+HP) entre mai 2011 et novembre 2011 ;
- **6 848 kWh (HC+HP)** entre mai 2012 et novembre 2012
- **5 503 kWh (HC+HP)** entre mai 2013 et novembre 2013, dont 4 168 kWh enregistrés sur le nouveau compteur.

Sur la base des index auto-relevés que vous m'avez transmis le 2 mars 2014 (HC : 3 776 kWh/ HP : 7 200 kWh), vous avez consommé 6 808 kWh (2 374 kWh en HC et 4 434 kWh en HP) entre les 21 novembre 2013 et 2 mars 2014, soit trois mois de moins que les périodes précédemment comparées. Par conséquent, sur la base d'un calcul au prorata, votre consommation sur le nouveau compteur se situerait entre 10 000 kWh et 11 000 kWh pour cette période hivernale, équivalente à celles enregistrées entre 2003 et 2011.

Plusieurs hypothèses peuvent expliquer l'augmentation importante des consommations entre mai 2011 et mai 2013.

- Un défaut de votre installation électrique intérieure (chauffages défectueux par exemple) pourrait en être à l'origine. Toutefois, vous avez fait intervenir un électricien afin qu'il la contrôle. Selon vous, ce dernier n'aurait pas constaté d'anomalie.

---

<sup>2</sup> Ex : entre les 25 mai 2009 et 21 mai 2010.

- Des usages de consommation mal maîtrisés pourraient également être la cause de cette augmentation. Pourtant, vous indiquez ne pas avoir modifié vos usages. Au contraire, vous indiquez consommer moins d'énergie car vos enfants n'habitent plus chez vous depuis 3 ans. Cependant, l'hiver 2011/2012 a été référencé par Météo France comme très rigoureux, ce qui peut accréditer l'hypothèse d'une utilisation importante de l'électricité pour cette période, notamment pour le chauffage.
- Enfin, un dysfonctionnement du compteur n°320, remplacé le 2 juillet 2013, peut également être à l'origine de cette consommation très élevée. En effet, le distributeur A a reconnu un dysfonctionnement du relais HC/HP et a, de ce fait, remplacé le compteur, qu'il n'a pas conservé. Ce dernier ne peut donc faire l'objet d'une analyse en laboratoire pour confirmer ou non son dysfonctionnement.

Le distributeur A établit un lien de causalité entre les perturbations intervenues sur le réseau en octobre 2012 et le dysfonctionnement du relais HC/HP. Compte tenu de la hausse importante de votre consommation d'électricité l'année précédant son remplacement, je considère qu'il est possible que le dysfonctionnement reconnu par le distributeur ait impacté l'enregistrement des consommations d'électricité.

Par conséquent dans le doute et afin de trouver une solution amiable à ce litige, il serait équitable et cohérent que le distributeur, qui a redressé la répartition de votre consommation d'électricité pour la période de mai 2012 à juillet 2013 effectuée également un redressement entre les 12 octobre 2012 et 3 juillet 2013, sur la base de la consommation enregistrée par votre nouveau compteur.

### **En ce qui concerne votre facturation et la limitation de puissance**

Le fournisseur Y vous a apporté des explications sur votre facturation et sur le niveau de consommation. Il vous a transmis une situation de compte détaillée qui fait état des factures reçues et des règlements effectués.

Compte tenu des désagréments que vous avez subis par le prélèvement en une seule échéance de la facture du 26 mai 2013 de 1 564,10 euros TTC, il vous a remboursé les frais de rejet (22,03 euros TTC) et vous a accordé un dédommagement de 100 euros TTC. En outre, il a proposé dans ses observations de mettre en place un échéancier de paiement en douze mensualités pour le solde actuel de 1 404,22 euros TTC.

Toutefois, je constate que les index relevés par le distributeur A le 22 mai 2012 (HC : 46 697 kWh/ HP : 81 843 kWh) n'ont pas été pris en compte par le fournisseur Y sur la facture annuelle du 3 juin 2012 de - 39,64 euros TTC, établie sur la base d'index sous-estimés (HC : 46 135 kWh/ HP : 77 734 kWh). Par conséquent, la facture du 26 mai 2013 de 1 564,10 euros TTC, déduction faite des prélèvements de 2 090,09 euros TTC, a régularisé 562 kWh en HC et 4 109kWh en HP, qui auraient dû être facturés l'année d'avant, si le fournisseur Y avait tenu compte des index relevés le 22 mai 2012. Dès lors, environ 600 euros TTC ont été intégrés dans la facture annuelle de 2013, alors qu'ils auraient dû l'être sur la facture annuelle du 3 juin 2012. Ce rattrapage de consommation est d'autant plus important que les mensualités pour l'année en cours ont été sous-estimées, car calculées sur une consommation annuelle prévisionnelle erronée du fait de l'absence de prise en compte de 562 kWh en HC et 4 109kWh en HP.

Le fournisseur Y a donc manqué à son obligation de facturer une fois par an sur la base de la consommation réelle (article L121-91 du code de la consommation), ce qui est anormal dans la mesure où il a bien reçu des index du distributeur A en mai 2012. Enfin, lors du relevé du distributeur A le 20 novembre 2012, il aurait dû vous proposer de revoir à la hausse le montant de vos mensualités conformément à l'article 8-2 Modes de paiement<sup>3</sup> de ses conditions générales de vente. Compte tenu de ces désagréments, je considère que le dédommagement de 100 euros TTC n'est pas suffisant.

<sup>3</sup> « L'échéancier pourra être révisé en cours de période si un écart notable apparaît entre la consommation réelle et la consommation estimée, suite à un relevé du distributeur A.. Un nouvel échéancier sera alors adressé au client ».

Enfin, en ce qui concerne la limitation de puissance intervenue le 3 janvier 2014 pour impayé, je considère qu'elle n'était pas justifiée dans la mesure où le fournisseur Y ne vous avait pas apporté d'explications détaillées sur la régularisation de consommation facturée un an après. Par ailleurs, j'observe que le fournisseur Y vous a informée par courriel du 3 septembre 2013, que le prélèvement de 2 434,46 euros TTC était erroné (1 564,10 euros TTC + 3 290,12 euros TTC). En outre, la relance en paiement adressée le 20 décembre 2013 pour le recouvrement de la somme de 202,8 euros TTC était également injustifiée car la facture du 28 octobre 2013 avait été annulée. Dès lors, l'impayé ne portait que sur la facture du 26 mai 2013 de 1 564,10 euros TTC, objet du litige.

Enfin, je note que le rétablissement de l'électricité a été effectué trois semaines plus tard, soit un délai anormalement long, ce qui justifie un dédommagement complémentaire.

En conclusion, je recommande au distributeur A d'annuler la consommation enregistrée entre les 15 octobre 2012 et le 2 juillet 2013 et d'établir un redressement sur la base des consommations enregistrées par le nouveau compteur, à l'issue du prochain relevé cyclique.

Je recommande au fournisseur Y :

- de vous accorder un dédommagement complémentaire de 700 euros TTC pour compenser les désagréments subis par le rattrapage important de consommation en mai 2013, le prélèvement erroné effectué en une seule fois en mai 2013 et la limitation de puissance que vous avez subie pendant 3 semaines ;
- de mettre en œuvre les facilités de paiement proposées dans ses observations.

Enfin, je vous recommande de régler votre dette selon les modalités convenues avec votre fournisseur.

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 et/ou le distributeur refuse(nt) de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur votre litige (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 *via* votre compte SOLLEN pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert

