

Paris, le 30 octobre 2014

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2014-1461

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Ce litige concerne le dysfonctionnement du relais de bascule heures pleines (HP)/ heures creuses (HC) de votre compteur électrique, entre le 21 octobre 2013 et le 28 octobre 2013. Le 25 octobre 2013, vous avez contacté votre fournisseur afin de lui signaler ce dysfonctionnement. Ce dernier a alerté le distributeur A., et une intervention a été programmée pour le 28 octobre 2013. Le fournisseur X. vous a accordé un dédommagement de 30 euros TTC. Insatisfaite, vous m'avez saisi.

J'ai alors transmis votre saisine au fournisseur X. dans le cadre de la procédure dite de « *deuxième chance* » que j'ai mise en place. Ce dernier a confirmé le refus du distributeur A. de procéder à une rectification de vos consommations. Il a aussi maintenu le dédommagement de 30 euros TTC accordé. Le distributeur A. a considéré que la consommation à redresser étant faible (24 kWh à facturer au tarif HC au lieu du tarif HP), de l'ordre de 0,93 euros HT, une régularisation ne se justifiait pas. 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 (jointes en annexe).

Vous avez constaté un dysfonctionnement de votre compteur le 21 octobre 2013 et avez alors fait intervenir un électricien à deux reprises, qui vous a conseillé de prévenir le fournisseur X.. Le 25 octobre 2013, ce dernier vous a confirmé la venue d'un technicien du distributeur A. le 28 octobre 2013 entre 13h et 17h. Vous avez été contrainte de poser une demi-journée de congés afin d'être présente lors de l'intervention.

Le distributeur A. a constaté que le relais HC/ HP de votre compteur ne se déclenchait plus, de sorte que l'ensemble de vos consommations était enregistré en HP. A la suite de la transmission de votre saisine par mes services, ce dernier a accepté de procéder au redressement de vos consommations. Il a estimé que le dysfonctionnement du relais de bascule avait duré du 14 juin 2013 jusqu'au 28 octobre 2013, soit 134 jours.

Il a utilisé comme période de référence celle du 28 octobre 2013 au 20 juin 2014. Il a ainsi proposé d'annuler 108 kWh en HP et de les refacturer 108 kWh en HC, soit 5 euros TTC en votre faveur.

J'ai analysé le redressement proposé par le distributeur A.. Je vous confirme son bien-fondé et sa conformité avec la procédure applicable en pareil cas (« *fraudes et erreurs de comptage* »-

Page 1 sur 3

13 juillet 2007)¹ concertée entre les acteurs du marché sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Celle-ci prévoit qu'en présence d'un historique exploitable, l'estimation doit être établie à partir de la consommation constatée sur une période antérieure similaire tant au niveau de la durée que de la saison. Un abattement de 10% est ensuite appliqué afin de tenir compte de l'incertitude liée à l'estimation.

Je relève aussi que le distributeur A. a transmis au fournisseur X. les explications nécessaires à la compréhension de son refus.

Toutefois, je considère qu'il se devait de proposer lui-même un dédommagement en lieu et place du redressement s'il estimait que les contraintes imposées par sa mise en œuvre étaient disproportionnées au regard de son faible enjeu.

En tout état de cause, la procédure précitée ne prévoit pas de cas dans lesquels le distributeur A. peut s'exonérer de son obligation de rectifier les consommations en cas de compteur défectueux, d'autant que le dysfonctionnement était en votre défaveur. Aussi, j'estime que le distributeur A. devrait vous accorder un dédommagement pour le traitement insatisfaisant de votre réclamation.

J'ai constaté que, le distributeur A. était intervenu dans un délai de trois jours suivant votre demande d'intervention. Toutefois, vous avez contesté le créneau horaire qui vous a été imposé (une demi-journée), car cela vous a contraint à vous absenter de votre travail. Par conséquent, vous souhaitez que cette absence fasse l'objet d'un dédommagement par le distributeur A..

Je constate tout d'abord que le distributeur A. a respecté les délais fixés par le catalogue des prestations² en vigueur. En effet, le fournisseur X. lui a demandé d'effectuer une vérification visuelle, dont le délai standard de réalisation est de 10 jours.

En revanche, vous m'avez précisé dans l'un de vos courriers que la prestation de contrôle visuel vous avait été facturée, ce que le distributeur A. a démenti, dans la mesure où « *la vérification visuelle n'est pas facturée si un défaut est constaté sur le fonctionnement du compteur* ».

De plus, la demi-journée d'absence ayant été prise au titre de vos congés, elle ne s'est pas accompagnée d'une perte de salaire que le distributeur A. devrait indemniser. Cependant, je peux concevoir les désagréments qui ont résulté de la mobilisation d'une demi-journée pour remédier aux dysfonctionnements du relais, alors que l'intervention en elle-même dure moins d'une demi-heure. A cet égard, je considère que le distributeur A. devrait engager une réflexion pour faire évoluer ses procédures et son organisation afin de mieux tenir compte des contraintes des consommateurs.

Enfin, je relève que vous avez fait intervenir un électricien avant même de prendre contact avec le fournisseur X.. Par conséquent il ne semble pas justifié de demander aux opérateurs de prendre en charge ces interventions. En effet, ni le fournisseur X., ni le distributeur A., ne sont à l'origine des interventions de votre électricien.

Le fournisseur X. vous a transmis les réponses du distributeur A. concernant votre réclamation. Il vous a également accordé un dédommagement de 30 euros TTC. J'estime que le traitement de votre réclamation par le fournisseur X. a été satisfaisant.

Aussi, je recommande au distributeur A. :

- de procéder à la correction de vos consommations comme il l'a proposé,
- de vous accorder un dédommagement de 30 euros TTC pour les désagréments subis par le traitement insatisfaisant de votre réclamation.

Je recommande également, au fournisseur X. d'intégrer le flux rectificatif fourni par le distributeur A..

¹ Disponible sur le site www.gte2007.com

² Disponible sur le site www.erdf.fr - voir fiche F420C, option 2

Enfin, je considère que le distributeur A. devrait étudier la faisabilité de proposer des rendez-vous sur des plages horaires plus restreintes qu'une demi-journée, ou à défaut, de contacter les consommateurs la veille d'une intervention pour leur communiquer un créneau horaire plus précis.

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 le fournisseur X. et/ou le distributeur A. 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 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert

Copie : X.
A.