

Paris, le 1^{er} juin 2012

Dossier suivi par : XXX
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2011-XXX
N° de recommandation : 2012-0918

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations en électricité.

Vous contestez les factures du 12 février 2010 (708,35 euros TTC) et du 16 avril 2010 (362,98 euros TTC), que vous estimez anormalement élevées par rapport à vos consommations antérieures. Vous indiquez que, sur votre demande, le distributeur A est intervenu le 30 mars 2010 et a constaté un dysfonctionnement du relais heures pleines/heures creuses (HP/HC) de votre compteur. Le même jour, il a procédé à son remplacement. Selon vous, le montant élevé de vos consommations est dû à ce dysfonctionnement et vous souhaitez un remboursement du trop-perçu.

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

En premier lieu, après analyse, je constate que votre consommation a atteint :

- 2 387 kWh en HC et 7 497 kWh en HP entre février 2008 et février 2009,
- 6 225 kWh en HC et 13 750 kWh en HP entre février 2009 et mars 2010,
- 4 256 kWh en HC et 9 541 kWh en HP entre mars 2010 et février 2011,
- 4 070 kWh en HC et 9 863 kWh en HC entre février 2011 et février 2012.

Je constate une augmentation de vos consommations entre février 2009 et mars 2010 (6 225 kWh en HC et 13 750 kWh en HP). Elle s'expliquerait par l'installation d'une pompe à chaleur, le 30 décembre 2008, dans votre logement d'une superficie de 160 m².

Votre consommation est ensuite régulière et cohérente avec le tarif souscrit (9 kVA) entre mars 2010 et février 2012, même si elle est supérieure à celle enregistrée entre février 2008 et février 2009. Pour votre information, la moyenne annuelle des consommations de ceux qui ont souscrit ce tarif s'élève à 3 360 kWh en HC et

- 1 -

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

4 560 kWh en HP. Toutefois, votre niveau de consommations est probablement sensiblement supérieur à celui-ci dans la mesure où votre logement est chauffé par une pompe à chaleur.

Dans leurs observations, le fournisseur X et le distributeur A ont indiqué qu'un dysfonctionnement de votre relais HC/HP avait été constaté le 30 mars 2010. Le relais a été remplacé à la même date et un redressement de vos consommations a été effectué par le distributeur A le 24 septembre 2010. Ce redressement, dont les modalités sont décrites dans les observations jointes en annexe, consistait à annuler 491 kWh en HP et à les facturer en HC, afin d'effectuer une répartition de 65,51% HP/34,49% HC.

Dans les observations qu'il a adressées à mes services, le distributeur A propose un nouveau redressement de vos consommations qui consiste à annuler 1 867 kWh en heures pleines et à les facturer en heures creuses, afin d'effectuer une répartition de 57% HP/43% HC (voir les modalités de ce redressement dans les observations du distributeur A).

Après analyse, j'estime que cette proposition est satisfaisante et vous est favorable. Elle se base en effet sur la moyenne des consommations des clients de votre région, qui ont un taux de consommation en heures creuses supérieur à la moyenne de vos consommations. J'estime que cette proposition devrait donc être mise en œuvre.

En second lieu, à la lecture des observations du fournisseur X, j'ai constaté que celui-ci avait refusé de mettre en œuvre le redressement du 24 septembre 2010 que lui avait adressé le distributeur A car il était d'un montant « *inférieur à 20 euros* ». J'estime que le fournisseur X devrait mettre fin à cette pratique qui consiste à ne pas traiter les redressements dont le montant est inférieur à 20 euros TTC, sauf à y substituer un geste commercial forfaitaire d'un montant au moins équivalent.

Je constate toutefois que, suite à vos nombreuses relances et à la saisine de mes services, le fournisseur X a finalement mis en œuvre ce redressement en juillet 2011, sous la forme d'un geste commercial de 16,25 euros HT. Le traitement tardif et insatisfaisant de votre dossier devrait faire l'objet d'un dédommagement.

Enfin, j'estime que le traitement de votre réclamation a été satisfaisant, une réponse à votre courrier du 18 août 2010 vous ayant été apportée le 24 septembre 2010.

Je recommande au distributeur A :

- de mettre en œuvre le redressement proposé.

Je recommande au distributeur X :

- de rectifier sa facturation en conséquence,
- de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de votre dossier,
- de mettre fin sans délai à la pratique qui consiste à ne pas traiter les redressements dont le montant est inférieur à 20 euros TTC, sauf à accorder systématiquement dans ce cas un dédommagement forfaitaire du même montant.

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(s) fournisseur(s) et le distributeur 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

Copie : X et A

Annexe 1 : Observations du fournisseur X

Annexe 2 : Observations du distributeur A

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »