

Paris, le 17 juillet 2014

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2014-0917

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations d'électricité.

Vous êtes client de l'opérateur Y et avez opté pour un paiement mensualisé à partir de janvier 2013. Le 11 février 2014, vous avez reçu une facture annuelle d'un montant de 1 047,32 euros TTC, après déduction de vos mensualités de 2 060 euros TTC, pour la période du 10 janvier 2013 au 10 janvier 2014, que vous avez contestée du fait des consommations importantes qui y figurent, et dont vous estimez qu'elles ne correspondent pas à votre consommation réelle durant cette période.

Par ailleurs, vous reprochez à l'opérateur Y d'avoir fait passer la puissance de votre abonnement de 6 à 12 kVA du 13 octobre 2012 au 31 janvier 2014, date à laquelle vous avez demandé une diminution de puissance à 9 kVA, ce qui a entraîné une facture de 36,34 euros TTC. N'obtenant pas satisfaction, vous m'avez saisi.

A la suite de vos échanges avec l'opérateur Y, vous avez demandé la mise en place d'un compteur en doublon afin de vérifier le bon fonctionnement de votre compteur. Cette prestation a été réalisée le 13 mars 2014. Les résultats relevés le 4 avril 2014 n'ont pas fait apparaître de différence majeure entre les compteurs, ce qui a occasionné une facture d'un montant de 234,29 euros TTC. Vous avez, par ailleurs, reçu une facture datée du 12 mai 2014 faisant état de consommations entre les 11 janvier et 12 avril 2014 d'un montant de 1 146,34 euros TTC, que vous avez réglée.

Insatisfait de cette évolution, vous m'avez confirmé votre saisine.

J'ai analysé votre dossier, ainsi que les observations que l'opérateur Y m'a adressées (jointes en annexe).

Je remarque en premier lieu que les consommations figurant sur la facture du 11 février 2014 s'élèvent à 24 090 kWh pour une période de 365 jours.

J'ai analysé vos consommations journalières et je remarque qu'elles ont atteint :

- 14,25 kWh en heures creuses (HC) et 21 kWh en heures pleines (HP) du 7 janvier au 15 juin 2011,
- 13,85 kWh en HC et 21,21 kWh en HP du 15 juin 2011 au 9 janvier 2012,
- 20,13 kWh en HC et 29,84 kWh en HP du 9 janvier au 6 juillet 2012,
- 18,61 kWh en HC et 24,55 kWh en HP du 6 juillet 2012 au 9 janvier 2013,
- 38,27 kWh en HC et 56,83 kWh en HP du 9 janvier au 8 juillet 2013,
- 15,32 kWh en HC et 22,16 kWh en HP du 8 juillet 2013 au 10 janvier 2014,

- 28,75 kWh en HC et 36,7 kWh en HP du 10 janvier au 14 mai 2014.

Je remarque que vos consommations sont plus élevées en hiver qu'en été, ce qui est caractéristique de l'utilisation de convecteurs électriques. Je constate d'ailleurs, au regard du compte-rendu d'intervention de votre électricien, que votre maison est équipée de 8 convecteurs électriques. De plus, je constate que vos consommations ont augmenté depuis janvier 2011 puisqu'elles s'élevaient à 12 896 kWh en 2011, 17 015 kWh en 2012 et 24 090 kWh en 2013.

Cette hausse de vos consommations peut avoir plusieurs causes :

- une erreur ou une absence de relevé,
- un changement dans les habitudes de consommation,
- un dysfonctionnement de l'installation intérieure,
- un dysfonctionnement de compteur,
- un branchement sauvage.

Je constate que votre compteur est régulièrement relevé par l'opérateur Y, au moins deux fois par an. J'écarte l'hypothèse d'une erreur/absence de relevé qui, en l'espèce, semble peu vraisemblable compte tenu de la cohérence des relevés enregistrés, de l'absence de rupture dans la chronique des index, et de la fluctuation de votre consommation au gré des saisons (été/hiver).

En ce qui concerne le changement dans vos habitudes de consommation, l'opérateur Y m'a informé que vous lui aviez adressé une demande d'augmentation de puissance de 6 kVA à 12 kVA, ce qui a été réalisé dès le mois d'octobre 2013, comme en atteste le bon d'intervention qui m'a été communiqué (voir pièce jointe en annexe 3). J'en conclus que vous aviez pris conscience qu'une puissance de 6 kVA ne correspondait plus à vos besoins, et qu'une augmentation était nécessaire.

Au cours de votre entretien téléphonique avec mon collaborateur, vous avez maintenu votre version des faits en affirmant ne pas avoir sollicité cette augmentation, qu'un technicien aurait pourtant réalisée. Vous avez cependant reconnu avoir signé le bon d'intervention précité, ce qui signifie que la réalisation de cette prestation s'est faite avec votre consentement, sinon à votre demande. Aussi il ne m'est pas possible de demander l'annulation des sommes qui s'y rattachent.

De plus, il apparaît sur le rapport de l'électricien daté du 5 juillet 2013 (voir pièce jointe en annexe 2) que vous disposez de plusieurs convecteurs électriques, qui ne pourraient pas fonctionner simultanément avec une puissance de 6 kVA. Vous avez cependant précisé que vous vous chauffiez en grande partie au bois, ce qui aurait dû entraîner une diminution de vos consommations et un moindre besoin de convecteurs. A ce jour, vous n'avez pu me fournir d'éléments probants (facture d'achat de bois de chauffage, attestation de coupe, etc ...) me permettant d'apprécier le niveau d'utilisation de votre chauffage électrique. Je ne dispose pas non plus d'éléments tendant à démontrer que vous n'avez pas installé, depuis votre emménagement, des convecteurs supplémentaires, qui pourraient expliquer l'augmentation de vos consommations.

Je vous rappelle également que l'hiver 2012/2013 a été particulièrement froid et rigoureux et que le printemps 2013 a également été exceptionnellement froid. Une utilisation plus intensive de vos convecteurs pourrait expliquer l'augmentation particulièrement importante de vos consommations en 2013.

En ce qui concerne le dysfonctionnement de votre installation intérieure, vous avez fait intervenir un électricien, qui a mesuré l'intensité de chacun de vos appareils électriques. Le document daté du 5 juillet 2013 (voir pièce jointe en annexe 2) ne signale aucune anomalie. En l'absence d'éléments probants à ce sujet, je ne peux qu'écarter cette hypothèse.

En ce qui concerne un possible dysfonctionnement de votre compteur, l'opérateur Y a posé, à la suite de vos réclamations et après vous avoir informé du prix de cette prestation, un compteur en doublon le 13 mars 2014. Les résultats obtenus après la dépose du compteur le 4 avril 2014 ne permettent pas de conclure à un dysfonctionnement de votre compteur. En

effet, au cours de la période 939 kWh ont été enregistrés par les deux compteurs. Seule une différence de 3 kWh apparaît au niveau de la répartition entre les HC et les HP. Celle-ci ne représente que 0,32 % du total enregistré. Je vous confirme qu'une telle variation est considérée comme acceptable du point de vue de la réglementation et ne permet pas d'établir un dysfonctionnement du compteur. En conséquence, je dois écarter cette hypothèse.

Vous avez également fait part à mon collaborateur de votre étonnement en ce qui concerne la présence de « 4 fils plombés » qui sont branchés à votre compteur, ce qui vous a fait penser à un vol d'électricité. Sans remettre en cause votre bonne foi, il ne m'est pas possible de me prononcer sur la véracité de cette hypothèse. Je remarque par ailleurs que le rapport de l'électricien précité ne comporte aucune indication à ce sujet. Enfin, j'attire votre attention sur le fait que même si vous aviez été victime d'un vol d'électricité, la responsabilité de l'opérateur Y ne pourrait être mise en cause puisque le branchement sauvage ne pourrait avoir lieu qu'en aval du compteur, c'est-à-dire sur votre installation intérieure, dont vous êtes seul responsable. Il vous appartiendrait donc d'effectuer les démarches nécessaires afin de recouvrer l'électricité qui aurait été détournée.

Au vu de ces différents éléments, je vous informe ne pas disposer des éléments me permettant de remettre en cause les consommations qui vous ont été facturées et qui correspondent aux index relevés.

Je constate que l'opérateur Y disposait d'index relevés le 8 juillet 2013 à 75 697 kWh en HC et 100 549 kWh en HP, soit une consommation de 6 888 kWh en HC et 10 230 kWh en HP, depuis la mise en place de votre plan de mensualisation en janvier 2013. Cette consommation équivaut à 2 080 euros TTC. Or, le plan de mensualisation permettait de couvrir 2 060 euros TTC sur une année. Le relevé intermédiaire permettait donc de détecter l'insuffisance de l'échéancier de paiement et je considère que l'opérateur Y aurait dû vous avertir et vous proposer de le réévaluer. En ne le faisant pas, il vous a privé de l'intérêt de la mensualisation (lisser vos paiements), ce qui est également à l'origine de l'importante régularisation, qui a perturbé vos finances. Par ailleurs, un tel avertissement vous aurait permis de prendre conscience du niveau de vos consommations et d'ajuster vos usages. J'estime donc que l'opérateur Y devrait vous accorder un dédommagement pour les désagréments occasionnés à ce titre.

Par ailleurs, je remarque que la facture du 11 février 2014 comporte des anomalies. En effet, l'opérateur Y a réparti l'intégralité des consommations enregistrées du 10 janvier 2013 au 10 janvier 2014 *pro rata temporis*, afin de tenir compte des évolutions tarifaires au 1^{er} août 2013. Or, les index relevés le 8 juillet 2013 aurait dû lui permettre d'affiner ces estimations. Ainsi, alors que 6 888 kWh en HC et 10 230 kWh en HP avaient été enregistrés au 8 juillet 2013, l'opérateur Y n'a mis à votre charge que 5 401 kWh en HC et 7 960 kWh en HP jusqu'au 31 juillet 2013. Cette répartition qu'il a effectuée a eu pour conséquence de mettre à votre charge moins de consommation au tarif le plus avantageux, ce qui représente un manque à gagner pour vous évalué à 22 euros TTC.

Enfin, je remarque que la facture du 11 février 2014 était d'un montant inhabituel et important et devait être payée en deux fois. J'estime qu'il aurait été nécessaire que l'opérateur Y y joigne un courrier d'accompagnement afin de vous fournir des explications. De plus, le montant inhabituel et l'inadaptation de l'échéancier de paiement auraient justifié l'octroi d'un échéancier de paiement plus adapté à votre situation financière. A la suite de la transmission de votre saisine par mes services, l'opérateur Y a proposé de vous accorder un échéancier de paiement en 4 mensualités pour apurer votre dette. J'estime que cette proposition est insuffisante.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à l'opérateur Y :

- de vous accorder un dédommagement de 250 euros TTC pour les désagréments subis par l'absence de traitement du relevé intermédiaire du 8 juillet 2013 et la répartition erronée de vos consommations sur la facture du 11 février 2014,
- de mettre en place un échéancier de paiement organisé en au moins six mensualités.

Enfin, dans l'intérêt des consommateurs, je recommande à l'opérateur Y de tenir compte de tous les index relevés pour répartir les consommations d'électricité facturées avant et après un changement de prix.

Je vous recommande enfin de régler votre dette suivant les modalités mises en place avec l'opérateur Y et de ne pas poursuivre votre réclamation.

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 l'opérateur Y refuse 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, l'opérateur 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert