

Paris, le 13 mars 2014

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2014-0343

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

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

Vous contestez votre facturation depuis votre mise en service, le 25 mai 2012, jusqu'en janvier 2014 car elle a été établie sur des bases estimées. Vous faites valoir que des index relevés auraient dû être pris en compte tous les deux mois puisque vous disposez d'un compteur LINKY dit « *communicant* », qui assure la télétransmission des index enregistrés par votre compteur pour l'établissement de vos factures.

Par ailleurs vous doutez du bien-fondé de la régularisation de votre facturation en janvier 2014 que vous estimez « *impossible à vérifier pour le commun des mortels* »

Vous souhaitez, en conséquence, que le fournisseur Y vous adresse une facture claire basée sur l'enregistrement de vos consommations, qui prenne en compte les paiements que vous avez effectués.

De plus, vous constatez que votre demande de changement d'option tarifaire en mai 2013 n'a été mise en œuvre qu'en janvier 2014, et souhaitez en comprendre la raison.

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

En premier lieu, je constate que votre facturation est complexe en raison des nombreuses factures d'annulation et de régularisation qui se sont succédé. Je n'ai cependant décelé aucune double facturation depuis votre mise en service. Les consommations prises en compte sont bien concordantes avec les enregistrements de votre compteur.

Je ne dispose donc d'aucun élément pour remettre en cause la régularisation intervenue en janvier 2014.

Néanmoins, l'analyse de l'historique de vos consommations transmis par le distributeur (cf. annexe 2) met en évidence que le compteur LINKY posé entre les 2 mai et 26 septembre 2013 a enregistré une consommation anormalement élevée (52,1 kWh/jour en moyenne alors que la moyenne journalière enregistrée entre mai 2012 et mai 2013 s'élève à 10,1 kWh). Je tiens à cet égard à souligner qu'un compteur LINKY est conçu à l'identique d'un compteur électronique auquel auraient été ajoutées des fonctionnalités de télétransmission. Sa sensibilité aux dysfonctionnements est donc la même que celle d'un compteur électronique

Dans ses observations, le distributeur A a proposé de redresser vos consommations sur cette période et d'annuler 6 105 kWh, soit une déduction d'environ 600 euros TTC.

J'estime ce redressement justifié. Il annule les enregistrements pris en compte par le compteur défectueux et met à votre charge un niveau de consommation similaire au vôtre.

En dehors de ce dysfonctionnement, je constate que votre litige provient d'une succession d'anomalies :

- Le premier compteur LINKY posé en mai 2012 n'a télétransmis aucun index jusqu'à sa dépose en mai 2013. Le deuxième compteur posé en mai 2013 s'est également révélé défectueux, jusqu'à son remplacement en septembre 2013. Vos factures ont dû être estimées pendant plus d'un an alors que vous aviez opté pour un mode de facturation bimestriel. Elles ont pu néanmoins être régularisées grâce notamment à vos auto-relevés.

A la suite de ces anomalies :

- la facture du 9 janvier 2013 régularise vos consommations du 12 août (un relevé a été pris en compte mais il ne figure pas dans l'historique de vos consommations) au 12 décembre 2012 sur la base de vos index auto-relevés,
- les deux factures du 15 janvier 2014 régularisent vos consommations du 12 décembre 2012 au 2 mai 2013 sur la base d'un relevé ; des estimations sont facturées du 2 mai au 12 août 2013,
- les deux factures du 21 janvier 2014 régularisent vos consommations du 2 mai au 12 décembre 2013 sur la base d'un relevé.
- Le distributeur ne pouvait ignorer ces dysfonctionnements, puisque les échecs de la télétransmission mensuelle constituaient autant d'alertes de défaillances auxquelles il convenait de remédier sans attendre. Or, le premier compteur n'a été remplacé qu'un an après le constat de son dysfonctionnement. Ce délai révèle un défaut de maintenance d'autant plus étonnant que le compteur LINKY est en phase d'expérimentation et que l'on s'attend, de la part du distributeur, à des diligences accrues. Elles sont nécessaires pour améliorer la fiabilité des compteurs avant leur déploiement mais aussi sécuriser la facturation des consommateurs qui ne doivent pas être pénalisés de leur participation à la phase de test.
- Le remplacement des deux compteurs LINKY défectueux les 2 mai 2013 et 26 septembre 2013 a été enregistré dans le système d'informations du distributeur avec trois mois de retard, dans les deux cas respectivement en août 2013 et en décembre 2013. Ces délais ont aggravé les anomalies de facturation en reportant d'autant la régularisation de vos consommations.
- Votre demande de changement tarifaire, transmise au distributeur le 2 mai 2013, n'a été réalisée que le 26 septembre 2013 lors du changement du deuxième compteur, soit cinq mois plus tard. Or, contrairement à ce qu'indique le distributeur, ce retard ne peut être excusé par votre absence. Votre compteur étant installé à l'extérieur de votre logement, le distributeur pouvait modifier son réglage sans que vous soyez présente.

Bien que les estimations produites par le fournisseur Y aient été proches de vos consommations (hors période de dysfonctionnement) la succession d'index estimés, les factures correctives et annulées (9 factures annulées ou rectifiées entre mai 2012 et janvier 2014) éditées ont rendu le suivi de votre facturation très complexe.

Vous n'avez d'ailleurs pas pu percevoir qu'une part importante de votre mécontentement provenait des consommations élevées facturées sur la base du dysfonctionnement du second compteur LINKY posé en mai 2013.

Enfin, je note qu'entre mai 2012 et mai 2013, votre fournisseur n'est pas revenu vers le distributeur pour remédier au défaut de télétransmission de votre compteur ou accélérer la réalisation de votre demande de changement d'option tarifaire.

Au regard des désagréments que vous avez subis, j'estime équitable que les opérateurs vous dédommagent.

Enfin, vous doutez que l'ensemble des paiements effectués ait été pris en compte par le fournisseur Y, ce qui justifierait que vous receviez un état détaillé de votre compte client.

Je recommande donc :

- au distributeur A :
 - de mettre en œuvre le redressement de consommation qu'il a proposé pour la période du 2 mai au 26 mai 2013 qui se traduit par l'annulation de 6 105 kWh,
 - de vous accorder 200 euros TTC de dédommagement, incluant le remboursement du coût de la prestation « changement d'option tarifaire » (36,21 euros TTC) ;
- au fournisseur Y :
 - de rectifier votre facturation en conséquence,
 - de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC incluant les 60 euros TTC proposés,
 - de vous adresser un état comptable détaillé de votre compte client retraçant l'intégralité de vos paiements et des factures émises depuis votre mise en service.

Dans l'intérêt des consommateurs et du déploiement des compteurs communicants, je recommande au distributeur A de veiller, en cas de défaillance du dispositif de télétransmission, à intervenir rapidement et au plus tard dans un délai d'un mois après le constat du dysfonctionnement. En particulier, les consommateurs impliqués dans le cadre de l'expérimentation préalable au déploiement du compteur LINKY ne sauraient être pénalisés par les défaillances relevées dans cette phase de test.

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 refusent 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 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