

Paris, le 13 mars 2014

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2014-0342

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la contestation des consommations d'électricité facturées depuis 2012. Vous estimez qu'elles sont anormalement élevées.

Vous indiquez avoir été contacté par téléphone en 2011 afin d'effectuer un diagnostic énergétique de votre maison. Quelques jours plus tard, un technicien s'est déplacé à votre domicile se présentant comme « *partenaire XXXX du fournisseur Y* ».

Après plusieurs rendez-vous, il vous a proposé de modifier votre système de chauffage afin de faire des économies d'énergie. Vous chauffiez alors l'étage de votre maison avec une chaudière au fioul alimentant cinq radiateurs, et le rez-de-chaussée par une dalle alimentée par une pompe à chaleur (PAC) aérothermique.

Il vous a conseillé d'installer un cumulus pour la production d'eau chaude ainsi que deux autres pompes à chaleur aérothermiques, cinq climatiseurs réversibles à l'étage à la place des radiateurs et une micro-éolienne afin de produire vous-même votre électricité pour alimenter une partie de l'étage. Il vous a également mis en contact avec une société de crédit auprès de laquelle vous avez contracté un prêt de 26 000 euros TTC afin de financer ces travaux.

A l'achèvement des travaux, vous avez rencontré des problèmes. Votre installation disjonctait régulièrement. Vous avez recontacté l'entreprise intervenue. Un technicien s'est déplacé et vous a conseillé d'augmenter la puissance souscrite. Vous êtes donc passé de 9 à 12 kVA, le 3 janvier 2012.

En août 2012, compte tenu de l'augmentation constante et très importante de votre facturation et du constat de nombreux dysfonctionnements (climatiseur de votre chambre réglé à 17°C mais température de la pièce à 22°C, celui de votre fils réglé à 18°C vitesse 4 pour réussir à avoir un peu de chaleur, blocage de votre micro-éolienne, installation qui disjoncte), vous avez de nouveau contacté cette entreprise. Vous avez appris qu'elle était en liquidation judiciaire. Vous avez alors contacté votre fournisseur.

Ce dernier vous a confirmé la cessation d'activité de la société en charge de vos travaux et ne pouvoir répondre à votre réclamation. Vous m'avez donc saisi.

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur Y de réexaminer votre réclamation, dans le cadre du processus dit « *de deuxième chance* », que j'ai mis en place. Sa réponse du 12 août 2013 n'ayant pas permis de résoudre le litige, vous m'avez confirmé votre saisine.

Vous souhaitez que votre fournisseur se substitue à son partenaire défaillant. Vous demandez qu'il vérifie votre installation pour résoudre les anomalies constatées afin de savoir si l'importance de votre consommation et son augmentation constante ne sont pas dues à son dysfonctionnement. Vous souhaitez qu'il vous mette en contact avec une autre entreprise partenaire exerçant la même activité que celle qui a réalisé vos travaux.

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

L'analyse de l'historique de vos consommations montre que vous avez consommé 12,6 kWh par jour en moyenne pour la période du 13 novembre 2003 au 13 novembre 2006.

Ce niveau de consommation, stable d'une période à l'autre, était cohérent avec les caractéristiques de votre maison (180 m² avec un étage) et vos usages (chauffage et production d'eau chaude au fioul). En effet, vous utilisiez l'électricité uniquement pour la cuisson (plaque, four et micro-ondes), vos appareils électroménagers (réfrigérateur, congélateur de 300L, lave-linge, lave-vaisselle), des équipements standards (deux téléviseurs, une box internet, un ordinateur) ainsi que l'alimentation de votre chaudière au fioul.

Entre les 13 novembre 2006 et 15 novembre 2011, votre consommation est restée du même ordre de grandeur en période estivale (de mai à novembre : 14,1 kWh par jour en moyenne). En revanche, elle a augmenté en période hivernale (de novembre à mai : 30 kWh par jour en moyenne). Cette augmentation s'explique par la modification de votre installation en 2007. En effet, vous avez indiqué avoir installé une pompe à chaleur afin d'alimenter la dalle chauffante du rez-de-chaussée.

A compter du 15 novembre 2011, votre consommation a de nouveau augmenté en hiver comme en été et de manière importante. En effet, elle a plus que doublé :

- 61 kWh par jour du 15 novembre 2011 au 15 mai 2012 ;
- 24,2 kWh par jour du 15 mai au 13 novembre 2012 ;
- 69,8 kWh par jour du 13 novembre 2012 au 14 mai 2013 ;
- 23,9 kWh par jour du 14 mai au 14 novembre 2013.

Plusieurs hypothèses sont susceptibles d'expliquer cette augmentation :

- un dysfonctionnement de votre compteur ;
- une erreur de relevé ;
- des conditions climatiques exceptionnelles ;
- une modification de vos usages ;
- un dysfonctionnement de votre installation intérieure.

L'hypothèse d'un dysfonctionnement de votre compteur semble pouvoir être écartée puisque vos consommations sont cohérentes d'une période à l'autre. En effet, je n'observe pas de dérive comme il est habituellement constaté lors de dysfonctionnement.

Une erreur de relevé ne semble guère plus envisageable dans la mesure où vos index se suivent et sont cohérents. Vos auto-relevés des 13 mars et 28 août 2013 ont confirmé ceux effectués par le distributeur A, les 13 novembre 2012 et 14 mai 2013.

En ce qui concerne vos usages, vous les avez modifiés en décembre 2011. En effet, vous m'avez indiqué avoir, à la suite du diagnostic de performance énergétique, investi sur les conseils du technicien intervenu dans des travaux d'amélioration de votre habitat.

Le but de cet investissement (26 000 euros TTC) était d'effectuer des économies d'énergie et de produire vous-même une partie de l'électricité pour alimenter l'étage de votre maison. Vous avez donc fait l'acquisition de deux pompes à chaleur supplémentaires, dont une installée dans votre cave, cinq climatiseurs réversibles et une micro-éolienne.

Vous possédez donc actuellement trois pompes à chaleur. Or, une pompe à chaleur utilise les calories de l'air extérieur pour chauffer l'intérieur de la maison, de sorte que son rendement est dépendant de la température extérieure. Par conséquent, quand l'air est froid, la pompe à chaleur est moins performante et une résistance électrique peut prendre le relais. La consommation d'une pompe à chaleur mal réglée et/ou mal installée peut parfois être similaire à celle d'un chauffage électrique.

Or je remarque que vous vivez dans un département (XXXX) connu pour avoir des hivers froids. Votre consommation pendant la période litigieuse comporte d'ailleurs deux hivers dont celui 2012/2013 qui a été particulièrement froid et s'est prolongé jusqu'en mai 2013. En effet, les températures constatées en avril et mai 2013 ont été entre un et deux degrés en dessous des normales saisonnières. Ceci peut expliquer la consommation élevée enregistrée.

Vous m'avez d'ailleurs indiqué que les climatiseurs installés à l'étage, utilisés en mode chauffage, présentaient de nombreux dysfonctionnements et que votre micro-éolienne ne fonctionnait pas.

Par conséquent, si l'augmentation de votre consommation depuis novembre 2011 peut s'expliquer par les caractéristiques de votre nouvelle installation, des dysfonctionnements de celle-ci pourraient également être à l'origine d'une partie des consommations, très élevées, constatées.

Dans sa réponse du 12 août 2013, le fournisseur Y a considéré que sa responsabilité ne pouvait être engagée car il ne fait que *« permettre la mise en relation des clients avec des entreprises »*.

Cependant, je constate que vous avez modifié votre installation à la suite d'un diagnostic énergétique réalisé par un « partenaire XXXX du fournisseur Y ». Ce dernier ne conteste d'ailleurs pas la qualité de « partenaire XXXX du fournisseur Y » de l'entreprise qui est intervenue chez vous.

Comme l'indiquait le Conseil national de la consommation, dans un avis rendu le 12 juin 2012, *« le consommateur transfère la confiance qu'il a dans le fournisseur vers l'installateur agréé »*¹.

En outre, le fournisseur Y ne peut prétendre n'assurer qu'une forme de mise en relation : en effet, les travaux réalisés par ses partenaires lui permettent de collecter des certificats d'économie d'énergie nécessaires à l'atteinte d'objectifs contraignants assignés par les Pouvoirs publics. Or, la comptabilisation de ces certificats suppose que le fournisseur ait eu un rôle *« moteur »* auprès des bénéficiaires avant l'engagement des travaux.

Il me semble que le fournisseur Y ne devrait pas refuser de vous assister quand le prestataire qu'il avait agréé et vers lequel il vous a orienté est défaillant, alors qu'il se prévaut auprès de l'administration d'avoir eu un rôle moteur dans votre décision de réaliser des travaux et qu'il bénéficie des retombées de ceux-ci avec les certificats d'économies d'énergie.

Je considère par conséquent que le fournisseur Y aurait dû mieux vous conseiller et vous assister lorsque vous avez détecté des anomalies de consommation sur votre nouvelle installation, plutôt que d'écarter d'emblée sa responsabilité.

La prise en charge d'un audit de votre installation par le fournisseur Y me semblerait donc constituer une solution équitable à votre litige, ainsi qu'une contribution à la correction des désordres si nécessaire.

Par conséquent, je recommande au fournisseur Y d'effectuer à sa charge un audit de votre installation intérieure (pompes à chaleur, climatiseurs, cumulus et micro-éolienne), de vous fournir le compte rendu de celle-ci, de vous orienter vers les professionnels compétents susceptibles d'en corriger les désordres éventuels et de prendre en charge le coût des travaux correspondants.

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 refuse de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur votre litige (voir fiche ci-jointe).

¹ Avis du Conseil national de la consommation relatif à *« la fourniture d'électricité et de gaz naturel : préparer l'avenir »*.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur 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