

XXXX

Paris, le 13 septembre 2012

Tél. : 01.44.94.66.XX

Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX

N° de recommandation : 2012-1509

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Ce litige concerne la facturation des consommations électriques de Mme D. Celle-ci conteste la facturation établie par son fournisseur sur la base de l'option tarifaire « Effacement Jours de Pointe » (EJP), au motif qu'elle aurait sollicité en 2006 une modification de son compteur pour bénéficier de l'option tarifaire Heures Pleines/ Heures Creuses (HP/HC). Estimant être victime d'une surfacturation, Mme D. souhaite que le fournisseur X rectifie sa facturation et lui rembourse le trop-perçu.

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

Le fournisseur X indique dans ses observations, que le contrat de Mme D. a été souscrit sur la base du tarif EJP, ce que confirme l'intéressée. Il précise cependant n'avoir enregistré aucune intervention validant une modification tarifaire.

Le distributeur A, pour sa part, indique avoir constaté, le 1^{er} août 2011, que le compteur était paramétré pour un enregistrement des consommations en HP/HC. Il précise, toutefois, ne pas pouvoir dater la mise en place de ce paramétrage.

J'ai analysé l'historique de consommation de Mme D. dont je dispose depuis 2006 :

- de janvier 2006 à janvier 2007 : 3786 kWh consommés (soit 0 kWh d'heures creuses et 3786 kWh d'heures pleines)
- de janvier 2007 à janvier 2008 : 3647 kWh consommés (soit 0 kWh d'heures creuses et 3647 kWh d'heures pleines)
- de janvier 2008 à janvier 2009 : 3602 kWh consommés (soit 0 kWh d'heures creuses et 3602 kWh d'heures pleines)
- de janvier 2009 à janvier 2010 : 3599 kWh consommés (soit 0 kWh d'heures creuses et 3599 kWh d'heures pleines)

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 :

- de janvier 2010 à janvier 2011 : 2755 kWh consommés (soit 1113 kWh d'heures creuses et 1642 kWh d'heures pleines)
- de janvier 2011 à janvier 2012 : 2615 kWh consommés (soit 875 kWh d'heures creuses et 1740 kWh d'heures pleines)

L'analyse de cet historique révèle qu'entre janvier 2006 et janvier 2010 aucune consommation n'a été enregistrée en heures creuses. Or, Mme D. m'a confirmé avoir modifié ses usages pour bénéficier de l'enregistrement des consommations en heures creuses.

Les consommations après janvier 2010 se répartissent en heures pleines et heures creuses, conformément au ratio habituellement observé pour les abonnés à l'option tarifaire HP/HC (56/44).

Mon premier constat est que cet historique, entre 2006 et 2011, ne correspond aucunement à celui des abonnés à l'option EJP.

En second lieu, sur la première période, l'intégralité des consommations de Mme D. a été enregistrée en heures pleines. Cet historique anormal peut s'expliquer par un blocage du relais interne du compteur qui a empêché que les enregistrements basculent sur l'autre cadran tarifaire (en heures creuses ou en heures pointe mobile). Ce dysfonctionnement provenait sans doute d'un défaut de paramétrage ou de fonctionnement du compteur, car il est impossible qu'aucune consommation n'ait été enregistrée sur le second cadran.

Ce dysfonctionnement disparaît sur la seconde période, vraisemblablement à la suite de l'intervention du 23 février 2010 du distributeur qui a rectifié le réglage du compteur sans toutefois tracer son intervention dans son système d'informations. Cette hypothèse me paraît plus probable que celle avancée par le fournisseur, qui évoque l'installation du relais externe (GRT 115) pour justifier l'enregistrement de consommations en heures creuses : si ce relais a pour effet de favoriser les consommations en heures creuses, son absence ne saurait entraîner la nullité de celles-ci, car une installation comprend toujours des équipements non asservis (ex : réfrigérateur) qui consomment en heures pleines et en heures creuses.

De cette analyse, il ressort donc :

- un réglage du compteur défectueux sur la première période ;
- un compteur réglé en HP/HC sur la seconde période qui enregistre correctement les consommations ;
- une incertitude quant à la date à laquelle le compteur a été paramétré en HP/HC ; cette intervention n'ayant pas été tracée dans le système d'informations du distributeur. Je ne dispose, par ailleurs, pas d'historique de consommations antérieur à 2006 pour vérifier l'hypothèse d'un paramétrage en HP/HC en 2006, comme l'indique la consommatrice.

En tout état de cause, la facturation de Mme D. a été établie tout au long de cette période sur la base de l'offre EJP.

Sur la première période toutes les consommations ont été facturées sur la base du tarif des « Heures Normales », ce qui s'est avéré très avantageux pour la consommatrice. A titre d'exemple, sur la facture de juillet 2009 le prix des HN appliqué est de 0,0564 euros HT/kWh - prix de l'abonnement : 102,36 euros HT/an ; le prix des HP est alors de 0,0839 euros HT/ kWh, celui des HC : 0,0472 euros HT/ kWh pour un abonnement de 244,20 HT/an).

En revanche, sur la seconde période, la facturation des consommations enregistrées en HC sur la base du tarif des heures de Pointe Mobile (0,3999 euros HT/kWh) s'est avérée très désavantageuse.

Le distributeur A a proposé d'effectuer une rectification des consommations de Mme D. en annulant l'application du tarif EJP au profit de celui HP/HC. Cette solution est satisfaisante.

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 :

Mais contrairement à ce qu'indique le distributeur, elle devrait être mise en œuvre, non pas à partir de juin, mais dès le relevé de janvier 2010, à partir duquel sont enregistrées des consommations en heures creuses sans contestation possible.

L'hypothèse d'une demande de modification du compteur en juin 2010, sur laquelle se fonde le distributeur pour fixer le point de départ de son redressement, n'est par ailleurs confirmée ni par la consommatrice ni par le fournisseur.

Le distributeur A propose en outre de prendre à sa charge les frais de modification contractuelle, permettant ainsi le passage d'un contrat EJP à un contrat HP/HC, ce qui est satisfaisant.

Enfin, je note que la puissance tarifaire souscrite 12 kVA (qui concerne habituellement des niveaux de consommation supérieurs à 10 000 kWh) paraît trop élevée par rapport aux équipements de Mme D. et à son niveau de consommations (<3500 kWh/an). Afin de ne pas payer un abonnement inutile et plus cher (115,80 euros HT/an au lieu de 64,32 euros HT/an pour 6 kVA) je lui conseille de se rapprocher de son fournisseur pour déterminer l'abonnement le mieux adapté à ses usages.

En conséquence, je recommande au distributeur A de procéder à la rectification des consommations qu'il a proposée, en partant cependant du relevé du 22 janvier 2010.

Je lui recommande également de procéder à la modification des données contractuelles de Mme D., à ses frais, ainsi qu'il s'y est engagé.

Je recommande au fournisseur X :

- d'adresser à Mme D. une facture rectificative sur la base des éléments transmis par le distributeur ;
- de réaliser avec Mme D. une étude tarifaire pour déterminer le type d'abonnement le plus économique en tenant compte de ses usages.

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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

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 :