

Paris, le 28 mai 2016

Dossier suivi par : XXXXXX
N° de saisine : D2016-00420

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Votre contestation porte sur la facture du fournisseur A du 19 juin 2015 d'un montant de 311,28 euros TTC, qui régularise vos consommations d'électricité pour la période du 17 décembre 2014 au 5 mars 2015 à la suite du constat du dysfonctionnement de votre compteur.

Vous contestez également la limitation de la puissance de vos installations électriques réalisée le 30 octobre 2015 pour un impayé de 265,49 euros TTC, et souhaitez obtenir une indemnisation pour les désagréments subis. N'ayant pas obtenu satisfaction, vous m'avez saisi.

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

En ce qui concerne le dysfonctionnement de votre compteur :

Le distributeur Y m'a indiqué qu'il avait constaté le 5 mars 2015 un dysfonctionnement de votre compteur, qui n'affichait plus d'index, et qu'il avait procédé à son remplacement.

Ce dysfonctionnement est confirmé par l'historique de vos consommations. En effet, aucune consommation n'a été enregistrée entre le 17 décembre 2014 et le 5 mars 2015 puisque le distributeur Y a dû reconduire les derniers index relevés, comme index de dépose. Il convenait donc d'évaluer les consommations de cette période, puisque vous n'avez pas évoqué d'éléments tendant à démontrer que vous n'aviez pas occupé le logement.

En cas de dysfonctionnement de compteur, les règles concertées entre les acteurs du marché (procédure détaillée applicable en cas de fraudes et erreurs de comptage aux sites de consommation BT \leq 36 kVA - 13 juillet 2007¹) prévoient que la rectification doit être établie à partir de la consommation constatée sur le point de livraison (PDL) au cours d'une période similaire. Un abattement de 10 % est ensuite appliqué afin de tenir compte de l'incertitude liée à l'estimation.

Le distributeur Y a alors régularisé vos consommations pour la période du 17 décembre 2014 au 5 mars 2015 à partir des consommations enregistrées entre le 16 décembre 2013 et le 18 juin 2014. Après application d'un abattement de 10%, il a évalué la consommation à facturer à 619 kWh en HC et 413 kWh en HP.

A la suite de votre contestation, il a proposé une nouvelle rectification à partir des consommations enregistrées entre le 14 février et le 18 juin 2014, et évalué la consommation à régulariser à 527 kWh en HC et 223 kWh en HP.

¹ Disponible sur le site www.gte2007.com

Il a finalement proposé une dernière rectification à partir des consommations enregistrées entre le 14 février 2014 et le 15 juin 2015, à partir des index auto-relevés que vous aviez transmis au fournisseur A, conduisant, après application d'un abattement de 10%, à une régularisation à hauteur de 527 KWh en HC et 299 kWh en HP.

Il a ensuite transmis les flux rectificatifs au fournisseur A, qui les a transcrits dans la facture du 19 juin 2015 d'un montant de 311,28 euros TTC.

Compte tenu de l'écart de 76 kWh en HP entre la seconde rectification et la troisième qui vous a été facturée, le distributeur Y a proposé de vous accorder un dédommagement de 30 euros TTC, ce qui est satisfaisant puisqu'un tel écart représente environ 10 euros TTC.

Le distributeur Y a donc rectifié votre consommation à hauteur de 826 kWh, pour une période de 78 jours, ce qui équivaut à une consommation moyenne journalière de 10,6 kWh pour une période hivernale (décembre à mars).

Or, entre le 16 décembre 2015 et le 5 mars 2016, votre consommation s'est élevée à 1 266 kWh, soit une moyenne journalière de 15,8 kWh. La consommation est normalement plus élevée en hiver. Les consommations enregistrées postérieurement au remplacement de votre compteur (sur la base de vos index auto-relevés (2 051 kWh en HC et 1 644 kWh en HP au 5 mars 2016), rendent compte d'une consommation moyenne journalière de 10,1 kWh sur une année.

Aussi, je vous confirme le bien-fondé de la rectification effectuée, et estime satisfaisant le dédommagement proposé par le distributeur Y de 30 euros TTC.

En ce qui concerne la limitation de la puissance de vos installations :

A la suite d'une demande du fournisseur A du 23 octobre 2015 pour des factures impayées, le distributeur Y a procédé à la limitation de la puissance de vos installations à 3 000 watts le 30 octobre 2015. La situation de compte client que m'a adressée le fournisseur A (annexe 1) montre que vous étiez bien redevable, à la date de la l'intervention, de la somme de 265,49 euros TTC.

Je vous rappelle que les conditions générales de vente du fournisseur A prévoient la possibilité pour le fournisseur A de procéder à une limitation de puissance. En effet, l'article 8-4 prévoit qu' « *en l'absence de paiement (...) le fournisseur A informe le client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue* ». Il est précisé qu' « *à défaut d'accord entre le fournisseur A et le client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, le fournisseur A avise le client par courrier valant mise en demeure que en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture sera réduite ou suspendue...* ».

Ces stipulations sont conformes à la réglementation en vigueur et aux dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

Le fournisseur A m'a transmis deux lettres de relance qu'il vous avait adressées :

- une lettre du 25 août 2015 vous demandant le règlement de la facture du 4 août 2015 d'un montant de 57,97 euros TTC sous quinze jours et précisant que la suspension de votre fourniture d'énergie entraînerait des frais de 51,31 euros TTC, et que le retard dans le paiement entraînerait des pénalités de 7,50 euros ;
- une lettre du 1^{er} septembre 2015, soit 7 jours plus tard vous précisant qu'à défaut de règlement dans un délai de vingt jours, votre fourniture d'énergie serait réduite ou suspendue, entraînant des frais de 51,31 euros TTC.

Je constate que la seconde lettre du fournisseur A comportait des mentions erronées puisqu'elle vous indiquait que votre fourniture pouvait être suspendue à l'issue d'un délai de 20 jours, soit le 15 septembre. Or, ceci était inexact. A la date de cette lettre, suivant la réglementation en vigueur qui impose un délai de 35 jours entre le premier courrier et la possibilité d'une suspension celle-ci ne pouvait être suspendue qu'après le 22 septembre 2015.

Pour le règlement de la facture du 18 décembre 2015, vous avez de nouveau reçu deux courriers de relance à 6 jours d'intervalle (le premier courrier est daté du 8 janvier 2016 et le second du 14 janvier 2016).

Il conviendrait par conséquent que le fournisseur A rallonge d'une semaine l'intervalle qui sépare ses deux courriers de relance afin de ne pas induire le consommateur en erreur en lui laissant penser que sa fourniture pourrait être suspendue dans un délai de 26 jours, depuis le premier courrier de relance. En effet, la réglementation lui permet de bénéficier d'un délai de 35 jours à compter du premier courrier de relance pour tenter de remédier à l'impayé, avant toute intervention.

Ceci étant précisé, entre la date de la première relance et la coupure du 30 octobre 2015 il s'est écoulé un délai de plus 2 mois.

Vous avez fait part de divers désagréments engendrés par la réduction de votre puissance électrique n'avez pas pu utiliser vos convecteurs électriques, et votre appartement était froid. Vous m'avez précisé que votre chat avait été souffrant et que vous aviez dû consulter un vétérinaire à trois reprises.

En effet, vous m'avez indiqué que votre compteur disjonctait systématiquement lors du passage en HC. Selon vous, vos appareils électriques s'arrêtaient par intermittence en HC, et m'avez adressé un enregistrement vidéo qui montre que votre four à micro-ondes s'arrête puis redémarre, sans que vous n'ayez enclenché le disjoncteur. Vous m'avez également précisé qu'en HP, vous pouviez chauffer deux pièces, et qu'en HC, vous ne pouviez en chauffer qu'une seule.

J'ai noté que votre logement était équipé d'un ballon d'eau chaude électrique d'une capacité de 200 litres. Ces ballons ont généralement une puissance qui avoisine les 2 400 watts. Ainsi, à titre d'exemple, si votre ballon est programmé pour ne fonctionner qu'en HC et a une puissance de 2 400 watts, la puissance disponible pour vos autres équipements électriques en HC n'est plus que de 600 watts (3 000 - 2 400), ce qui explique que vous ne puissiez utiliser qu'un nombre très réduit d'appareils électriques en HC.

En revanche, en HP, si le ballon d'eau chaude ne fonctionne pas, la puissance disponible est de 3 000 watts, et vous pouvez donc utiliser plus d'appareils.

En ce qui concerne l'arrêt par intermittence de certains appareils électriques, sans que le compteur ne disjoncte, il pourrait s'expliquer par votre installation électrique intérieure qui comporterait un relais de délestage. Cette installation permet de mettre à l'arrêt certains appareils lorsque la puissance atteinte est proche de la puissance maximale (dans votre cas, 3 000 watts), et ce, afin d'éviter une coupure. Ceci pourrait expliquer que votre four à micro-ondes s'arrête puis redémarre. Si ce n'était pas le cas, je vous invite à contacter un électricien qui seul pourra identifier l'origine de ces anomalies.

En tout état de cause je ne dispose pas d'éléments qui pourraient justifier d'en imputer la responsabilité au fournisseur A ou au distributeur Y. Il en va de même pour les appareils endommagés que vous avez signalés.

J'attire à cet égard votre attention sur le fait que lorsqu'une installation est équipée d'un relais de délestage, ce relais permet l'arrêt des appareils sans risque d'endommagement.

Enfin, le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement de 30 euros TTC pour les désagréments liés à un dysfonctionnement du service de transmission des index auto-relevés en décembre 2014.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A et au distributeur Y de vous accorder, comme ils l'ont proposé, un dédommagement de 30 euros TTC chacun.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de respecter en cas d'impayés, un intervalle minimum de 15 jours entre l'envoi du premier courrier de relance et le second, qui alerte le consommateur d'une coupure ou d'une réduction de puissance dans un délai de 20 jours.

Cette recommandation de solution n'est pas contraignante ; vous êtes donc libre de l'accepter ou de la refuser.

Je vous remercie de bien vouloir me faire connaître votre position dans un délai de deux mois maximum par un message sur l'espace de médiation. Si vous acceptez cette solution, il sera considéré que votre litige est résolu.

Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont le résultat pourra être différent de la solution que je vous propose (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du code de l'énergie, le fournisseur A m'informera dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A
Y