

Paris, le 24 février 2014

Dossier suivi par : XXXX
N° de saisine : D2014-00127

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Je fais suite à votre saisine relative à un litige avec le fournisseur X. et le distributeur A..

Ce litige concerne la contestation de la facture d'électricité du 16 mai 2013, d'un montant de 1 080,22 euros TTC (après déduction de vos prélèvements mensuels pour un total de 117,45 euros TTC). Vous contestez le niveau de consommation facturé pour la période du 9 novembre 2012 au 14 mai 2013 (8 724 kWh), que vous estimez anormalement élevé, puisque votre logement a été inoccupé jusqu'en avril 2013, en raison de travaux de réaménagement.

Vous reprochez au distributeur A. de ne pas avoir conservé le compteur qui a enregistré les consommations litigieuses, après l'avoir remplacé le 14 mai 2013, en raison de votre demande de changement de simple à double tarif (l'ancien compteur n'était pas compatible avec un réglage en double tarif). Il vous a privé d'une chance de vérifier son état de fonctionnement, qui pourrait être selon vous à l'origine de la consommation anormalement élevée enregistrée de novembre 2012 à mai 2013.

J'ai donc analysé votre dossier ainsi que les observations transmises par le fournisseur X. et le distributeur A. (jointes en annexes).

Sur la contestation des consommations enregistrées du 9 novembre 2012 au 14 mai 2013

Afin de justifier votre réclamation, vous m'avez transmis une copie du courrier de l'architecte ayant supervisé le réaménagement de votre logement, par lequel il confirme avoir effectué des travaux de novembre 2012 à avril 2013. Il précise avoir consacré les trois premiers mois à la démolition et au gros œuvre, en indiquant le matériel auquel il a eu recours (bétonnière de 150 l, marteau piqueur de 1 500 W, disqueuse de 800 W, poste à soudure de 1 200 W). Pour la seconde période de deux mois, il affirme n'avoir eu recours qu'à de l'outillage électroportatif peu énergivore.

L'ensemble du matériel référencé ne justifierait effectivement pas à lui seul le niveau de consommation facturé pour la période du 9 novembre 2012 au 14 mai 2013 (8 724 kWh).

Toutefois, et bien que je ne remette pas en cause votre bonne foi ou celle de votre architecte, il ne peut être écarté que la consommation enregistrée s'explique par l'utilisation de convecteurs électriques d'appoint. Le réaménagement de votre logement a en effet été effectué durant une période essentiellement hivernale dans une ville réputée pour connaître des hivers plutôt rigoureux. Et l'hiver 2012-2013 a d'ailleurs été classé comme un hiver particulièrement froid, puisque les statistiques de Météo France précisent que les températures ont été de un à deux degrés en dessous des normales saisonnières. Les conditions climatiques ont ainsi pu contraindre les ouvriers à avoir recours à un système de chauffage électrique portatif durant les travaux, non seulement pour se chauffer, mais aussi pour faciliter le séchage des peintures.

En tout état de cause, je ne dispose d'aucun élément pour retenir la responsabilité du distributeur A. ou celle du fournisseur X.. L'erreur de relevé lors de la dépose du compteur semble en effet peu probable, car le distributeur A. avait relevé votre compteur la veille (14 172 kWh le 13 mai 2013), ce qui confirme la cohérence de l'index de dépose de votre ancien compteur (14 200 kWh au 14 mai 2013).

Par conséquent, je ne dispose d'aucun élément pour remettre en cause la consommation d'électricité facturée le 16 mai 2013.

Enfin, je note que le fournisseur X. a proposé dans ses observations de vous accorder un échelonnement de paiement en dix mensualités pour le règlement du solde dont vous restez redevable (1 080,22 euros TTC). Je l'invite à mettre en œuvre cette proposition qui me semble satisfaisante.

En ce qui concerne l'impossibilité de vérifier le bon fonctionnement du compteur d'électricité remplacé le 14 mai 2013

Je considère qu'il ne peut pas être reproché au distributeur A. de ne pas avoir conservé votre ancien compteur car les compteurs d'électricité peuvent être réutilisés s'ils ne présentent pas d'anomalie. Dans votre cas, le compteur a été changé non pas parce qu'il dysfonctionnait, mais parce que vous avez demandé à passer en double tarif. Il n'était donc plus possible pour le distributeur A. de le faire vérifier lorsque vous avez effectué votre réclamation.

En revanche, en prévention des litiges liés au remplacement des compteurs d'électricité, j'estime que le distributeur A. devrait améliorer l'information de ses clients lors de ce type d'intervention :

- Si client est présent, l'agent du distributeur A. devrait lui demander de signer une attestation comportant les index de dépose de l'ancien compteur et de pose du nouveau compteur, ainsi que des informations sur les recours possibles et le délais pour agir ;
- Si le client est absent, l'agent du distributeur A. pourrait remettre dans sa boîte aux lettres l'attestation précitée.

En ce qui concerne le prélèvement de la facture contestée

Dans un message que vous avez déposé sur la plateforme SOLLEN le 2 avril 2014, vous m'avez indiqué que le fournisseur X. avait prélevé le montant de la facture litigieuse, sans vous en avoir informé préalablement.

J'estime qu'il est anormal que le fournisseur X. ait procédé à ce prélèvement alors qu'il était lié à un litige en cours d'instruction par mes services. J'estime donc qu'il devrait vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur X. :

- de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour les désagréments subis par le prélèvement de la facture litigieuse durant l'instruction du dossier par mes services, et de vous rembourser les frais bancaires occasionnés le cas échéant par le rejet de ce prélèvement ;
- de mettre en œuvre sa proposition de vous accorder un échelonnement de paiement en dix mensualités pour le règlement du solde restant dû si le prélèvement précité a fait l'objet d'un rejet.

Je recommande enfin au distributeur A. d'étudier la possibilité d'accompagner systématiquement ses opérations de changement de compteur d'une attestation comprenant des informations essentielles telles que les index de dépose de l'ancien compteur et de pose du nouveau compteur, ainsi que des renseignements sur les recours possibles et le délai pour agir en cas de litige.

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 refuse(nt) 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, le fournisseur X. et le distributeur A. m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter via votre compte SOLLEN 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