

Paris, le 2 juillet 2015

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2015-0767

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

Ce litige concerne les travaux de raccordement électrique de votre logement et la facturation de vos consommations d'électricité.

Vous étiez titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité avec une puissance de 6 kVA depuis le 3 janvier 2003. En janvier 2010, vous avez sollicité le déplacement de votre tableau de comptage ainsi que la modification de votre branchement aérien en aérosouterrain. Depuis le 18 octobre 2013, vous bénéficiez d'une puissance de 15 kVA, option heures creuses (HC), heures pleines (HP) et avez opté pour une facturation bimestrielle.

Vous déplorez le défaut d'information relatif à la puissance disponible de votre compteur à la suite de la modification de votre branchement qui vous a contraint à réaliser des travaux supplémentaires.

Vous contestez également le bien-fondé :

- des consommations enregistrées par votre nouveau compteur,
- de la rectification consécutive à la mauvaise programmation de la plage des HC de votre compteur,
- de la limitation de puissance intervenue en août 2014.

Vous avez sollicité le service le médiateur interne du fournisseur Y qui vous a adressé une réponse, le 7 janvier 2015. Il conclut qu'il relevait de votre responsabilité de vérifier l'adéquation entre vos besoins et les devis soumis par le distributeur A. Il ne donne donc pas suite à votre demande de remboursement des frais engagés. Il recommande néanmoins au distributeur A de vous accorder un dédommagement de 60 euros TTC compte tenu de la non-conformité du redressement relatif à la mauvaise programmation de la plage HC de votre compteur. Enfin, concernant la limitation de puissance, il considère que le remboursement des frais à hauteur de 162 euros TTC par le fournisseur Y est satisfaisant.

Vous estimez néanmoins cette réponse insuffisante et souhaitez le remboursement des frais d'intervention (300,34 euros TTC) mis à votre charge par le distributeur A et un dédommagement à hauteur des désagréments occasionnés.

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

Concernant les travaux de modification de raccordement

Le 22 janvier 2010, afin d'effectuer des travaux dans votre logement, vous avez sollicité auprès du distributeur A un déplacement de votre tableau de comptage ainsi que la modification du branchement aérien en aérosouterrain.

Une proposition de raccordement vous a été adressée par le distributeur le 10 février 2010 et vous l'avez signée le 1^{er} avril 2010 (jointe en annexe).

Vous avez souscrit, dans un premier temps, un contrat avec une puissance de 6 kVA afin d'alimenter le mobil-home que vous occupiez pendant la durée des travaux.

Vous déclarez vous être assurés auprès du distributeur A en 2010 de la possibilité d'augmenter la puissance de votre contrat à la fin des travaux afin d'alimenter votre maison d'une superficie de 247 m². Il vous aurait alors confirmé que le branchement réalisé pouvait supporter une puissance de 18 kVA.

Le 18 octobre 2013, vos travaux achevés, vous avez sollicité une augmentation de puissance à 15 kVA en lieu et place de 6 kVA.

Le distributeur A vous a toutefois informés qu'« *une contrainte technique sur le réseau en lien avec le transformateur* » nécessitait le passage du branchement de monophasé en triphasé.

Il vous a donc proposé une modification de raccordement électrique, à vos frais (300,34 euros TTC), que vous avez acceptée (jointe en annexe).

Les travaux ont été réalisés le 11 décembre 2013. A cette occasion, votre compteur a été remplacé par un compteur LINKY.

Vous estimez ne pas avoir à supporter les conséquences d'un défaut de conseil du distributeur A.

Je ne peux pas vérifier les propos échangés avec le distributeur A en 2010 lors de la modification du branchement aérien en aérosouterrain.

Néanmoins, j'observe que le formulaire de demande de modification de raccordement et la proposition de raccordement qui vous a été soumise en 2010 ne font aucune mention de la puissance souscrite maximale à l'achèvement des travaux. Or, le dimensionnement d'un raccordement étant une de ses caractéristiques essentielles, il est pour le moins étonnant que cette information ne soit pas précisée.

Par ailleurs, l'article 5.2 du « barème pour la facturation des raccordements » du distributeur A indique que « *concernant les sites existants déjà raccordés, avec une puissance de raccordement monophasée, la puissance de raccordement 18 kVA en monophasé reste accessible [...] par une demande de modification du raccordement* », dont le prix est établi sur devis du distributeur A.

Dès lors, j'estime que le distributeur A aurait dû étudier les conditions pour un passage à 15 kVA en monophasé lors de votre demande d'augmentation de puissance en octobre 2013 et vous adresser une proposition.

Je considère que les informations du distributeur A ont été insuffisantes pour vous permettre de comprendre et vérifier le bien-fondé des travaux à réaliser en décembre 2013.

Dans ces conditions, il serait équitable que le distributeur A prenne en charge une partie des frais de modification de branchement ; sachant qu'en tout état de cause des frais auraient dû être mis à votre charge.

Par ailleurs, il apparaît opportun qu'à l'avenir il soit rappelé dans le formulaire de demande de modification de raccordement ainsi que dans les propositions techniques et financières liées, la puissance souscrite maximale selon la puissance du raccordement réalisé.

Concernant la programmation de la plage des HC de votre compteur

Le 12 décembre 2013, vous avez contacté le fournisseur Y après avoir constaté que le tarif HC/HP n'avait pas été pris en compte, ce qui est confirmé par le distributeur A.

Le 17 décembre 2013, le distributeur A est intervenu par télé-opération afin de programmer votre compteur à 15 kVA, double tarif aux plages horaires (23h30 - 7h30).

Vous avez à nouveau contacté votre fournisseur car la plage des HC mentionnée sur vos factures était différente (2H30 à 8H30 et 14H30 à 16H30) de celle programmée sur place.

Vous précisez, à ce titre, avoir été lésés car vous aviez programmé votre chauffage sur la base de la plage horaire figurant sur vos factures et sollicitez un redressement en conséquence.

Le 18 février 2014, le distributeur A a programmé les HC aux plages horaires initiales et a réalisé le 23 avril 2014, une rectification de vos consommations selon les modalités suivantes :

- période de rectification : du 11 décembre 2013 au 18 février 2014, soit une consommation de 1 759 kWh en HC et 2 000 kWh en HP,
- annulation de 18,75 % de la consommation en HP pour la refacturer en HC, soit une bascule de 375 kWh,
- prise en charge des frais de programmation (36,34 euros TTC).

Cette rectification a été répercutée par la facture du 14 mai 2014 d'un montant en votre faveur de 2,46 euros TTC (17,46 euros TTC - pénalités de retard).

Vous avez contesté ce redressement.

Le distributeur A indique dans ses observations qu'il aurait dû réaliser une première rectification pour la période du 11 décembre au 17 décembre 2013 compte tenu de l'absence d'HC et une deuxième rectification pour la période du 17 décembre 2013 au 18 février 2014 concernant l'erreur de programmation de la plage horaire des HC.

Toutefois, l'écart avec la rectification du 23 avril 2014 n'étant pas significatif, le distributeur A propose de conserver celle-ci et de vous accorder en complément un dédommagement de 60 euros TTC, ce que j'estime satisfaisant.

Concernant les consommations enregistrées par votre compteur

Vous estimez que les consommations enregistrées par votre nouveau compteur LINKY sont incohérentes au regard de vos usages.

L'historique de consommation, basé sur les index transmis par le distributeur A est le suivant :

Compteur	Date	Nature des index	Consommation totale (en kWh)		Consommation journalière (en kWh)
548	20/04/2011	auto-relevé			
	20/10/2011	relevé	2 985	9 811	28,11
	09/04/2012	relevé	6 826		
	09/10/2012	relevé	3 306	11 795	32,86
	08/04/2013	relevé	8 489		
	11/10/2013	relevé	3 085	4 652	19,14
	11/12/2013 Remplacement du compteur	relevé	1 567		
052	07/02/2014	relevé	3 759	16 266	34,68
	04/04/2014	relevé	3 052		
	06/06/2014	relevé	1 670		

	07/08/2014	relevé	822		
	06/10/2014	relevé	954		
	25/03/2015	auto-relevé	6 009		

Je constate que le niveau des consommations enregistré par votre nouveau compteur est conforme à l'option tarifaire souscrite (en moyenne 13 419 kWh par an, soit 36,76 kWh par jour) et aux usages que vous décrivez.

En effet, vous déclarez occuper à 4 personnes une maison de 247 m². Vous avez effectué des travaux d'isolation (combles, murs et doubles vitrages) de 2010 à 2013. Vous utilisez l'électricité pour le chauffage et la production d'eau chaude (ballon d'eau chaude de 200L).

Vous précisez qu'en raison des travaux, vous occupiez un mobil-home de 30 m², de juillet 2010 à octobre 2013, ce qui explique un niveau de consommation plus faible sur cette période.

D'autre part, les relevés sont cohérents et le niveau des consommations fluctue au gré des saisons.

Par conséquent, je ne suis pas en mesure de remettre en cause les consommations enregistrées par votre nouveau compteur LINKY.

Concernant la facturation de vos consommations, je constate que le fournisseur Y l'a établie sur la base des index relevés et transmis par le distributeur A.

Depuis le remplacement de votre compteur en décembre 2013, il vous a été facturé :

Facture	Période facturée	Consommation (en kWh)
12/02/2014	14/12/2013 au 09/02/2014	3 759
08/04/2014	10/02 au 09/04/2014	3 052
14/05/2014 rectificative	18/12/2013 au 18/02/2014	
12/06/2014	10/04 au 09/06/2014	1 670
12/08/2014	10/06 au 09/08/2014	822
09/10/2014	10/08 au 09/10/2014	954
TOTAL		10 257

Comme vous pouvez le constater dans le tableau ci-dessus, le fournisseur Y vous a facturé **10 257 kWh** pour la période du 14 décembre 2013 au 9 octobre 2014, ce qui est conforme aux données du distributeur A.

Dans ces conditions, je vous confirme le bien-fondé de votre facturation.

Concernant la suspension de fourniture d'électricité

Le fournisseur Y indique dans ses observations vous avoir adressé quatre lettres de relances pour impayé entre les 25 mars et 13 mai 2014. En l'absence de paiement, le distributeur A est donc intervenu le 7 août 2014 afin de suspendre la fourniture d'électricité. Un limiteur de puissance à 1 000 watts a finalement été posé en raison de votre absence. A cette occasion, des frais pour impayé (51,67 euros TTC) et de déplacement vain (30,64 euros TTC) ont été mis à votre charge.

Pour votre part, vous déclarez avoir été informés de cette intervention le 21 août 2014 à la suite d'un message téléphonique vous indiquant que sans règlement de votre part, il sera procédé à la suspension de la fourniture d'électricité. Le fournisseur Y vous aurait alors

confirmé, lors d'un échange téléphonique et d'un rendez-vous dans une boutique du fournisseur Y, que la puissance serait rétablie et les relances bloquées. Le 16 août 2014 vous avez adressé un formulaire de recours auprès du service consommateurs du fournisseur Y afin de contester le bien-fondé de votre facturation. Le 22 août 2014, la fourniture d'électricité a néanmoins été suspendue en raison d'un appel de puissance trop important.

Le fournisseur Y ne fait mention d'aucun autre courrier de relance entre les 13 mai 2014 (dernier courrier) et 7 août 2014, date de l'intervention de limitation de puissance, ce qui vous a pu faire croire que votre fournisseur renonçait à cette intervention.

Je constate également que vous vous êtes acquittés des factures postérieures à celles des 12 février, 8 avril et 14 mai 2014 que vous contestiez, ce qui atteste de votre bonne foi.

Par conséquent et dans une logique de médiation, j'estime qu'il serait équitable qu'un dédommagement vous soit accordé.

Je note que le fournisseur Y vous a remboursé les frais pour impayé et de déplacement vain (82,31 euros TTC). Il vous a également accordé des dédommagements à hauteur de 75 euros TTC.

Il propose de mettre en place un échancier de paiement pour le règlement du solde restant dû.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande donc :

- au distributeur A :
 - de vous rembourser à hauteur de 50 % les frais de modification de branchement de décembre 2013 (150,17 euros TTC),
 - de vous accorder, comme il l'a proposé, un dédommagement de 60 euros TTC.

Dans un but de prévention des litiges, de rappeler la puissance maximale autorisée par le branchement en place dans ses propositions techniques et financières liées à une modification de raccordement.

- au fournisseur Y :
 - de vous accorder un dédommagement complémentaire de 50 euros TTC compte tenu des désagréments occasionnés par la demande de suspension de fourniture d'électricité,
 - de mettre en place, comme il s'y est engagé, un échancier de paiement pour le règlement du solde restant dû.

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 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert

