

Paris, le 5 juillet 2012

Dossier suivi par : XXX
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXX
N° de recommandation : 2012-1152

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Le litige concerne un dysfonctionnement du signal tarifaire Tempo qui aurait entraîné une surconsommation en heures pleines (HP).

Vous contestez la facture du 10 février 2010 (387,16 euros TTC) qui met à votre charge en jours bleus (Heures Creuses (HC) : 311 kWh/ HP : 349 kWh), jours blancs (HC : 468 kWh/ HP : 419 kWh) et jours rouges (HC : 354 kWh / HP : 466 kWh) pour la période du 24 décembre 2009 au 4 février 2010, ainsi que les « factures contrats » reçues en février 2010 puisque vous n'avez pas résilié ou modifié les termes de votre contrat.

A l'appui de votre contestation, vous indiquez l'existence d'un double affichage de la couleur tarifaire en heures creuses détecté à la suite de nombreuses coupures de courant entre décembre 2009 et janvier 2010 et d'un blocage de votre relais HP/HC.

Vous attribuez ces anomalies à la proximité d'un chantier de construction qui aurait provoqué des variations de tension affectant votre compteur et le signal tarifaire Tempo.

Un électricien est intervenu à plusieurs reprises pour attester du bon fonctionnement de vos installations intérieures et vous auriez transmis les certificats correspondant à votre fournisseur.

De plus, vous doutez du bien-fondé de votre facturation depuis le remplacement de votre compteur, à deux reprises en moins d'un mois, et la réception de deux « factures contrat » émises peu après.

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

Vous êtes titulaire d'un contrat en 15 kVA avec option Tempo. A la suite d'une anomalie d'affichage, le distributeur A a déposé votre compteur (n°211) le 4 février 2010 pour le remplacer par le compteur n°268. Le compteur n° 268 a été déposé le 15 février 2010 et remplacé par le compteur n°153 en raison d'un échauffement à la borne aval qui a fait disjoncter votre installation. Vous m'avez confirmé que l'anomalie d'affichage était désormais

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 :

résolue. Vous trouverez le détail de ces différentes interventions dans les observations ci-jointes.

J'ai analysé vos consommations annuelles et la répartition HC/HP qui se présentent de la façon suivante :

- du 25 juin 2008 au 30 juin 2009 (370 jours) vous avez consommé 13466 kWh :
 - jours Bleu :
HC : 6424 kWh soit 17,36 kWh/jour (68 %)
HP : 3197 kWh soit 8,64 kWh/jour (32 %)
 - jours Blanc :
HC : 1809 kWh soit 4,88 kWh/jour (72 %)
HP : 698 kWh soit 1,88 kWh/jour (28 %)
 - jours Rouge :
HC : 930 kWh soit 2,51 kWh/jour (70 %)
HP : 408 kWh soit 1,10 kWh/jour (30 %)
- du 30 juin 2009 au 24 juin 2010 (359) vous avez consommé 12176 kWh :
 - jours Bleu :
HC : 4295 kWh soit 11,96 kWh/jour (52 %)
HP : 3921 kWh soit 10,92 kWh/jour (47 %)
 - jours Blanc :
HC : 1117 kWh soit 3,11 kWh/jour (46 %)
HP : 1306 kWh soit 3,63 kWh/jour (54 %)
 - jours Rouge :
HC : 690 kWh soit 1,92 kWh/jour (45 %)
HP : 847 kWh soit 2,35 kWh/jour (55 %)
- du 24 juin 2010 au 30 juin 2011 (371) vous avez consommé 11972 kWh :
 - jours Bleu :
HC : 5379 kWh soit 14,49 kWh/jour (63 %)
HP : 3080 kWh soit 8,30 kWh/jour (37 %)
 - jours Blanc :
HC : 1569 kWh soit 4,22 kWh/jour (67 %)
HP : 758 kWh soit 2,04 kWh/jour (33 %)
 - jours Rouge :
HC : 834 kWh soit 2,24 kWh/jour (70 %)
HP : 352 kWh soit 0,94 kWh/jour (30 %)

Je constate que la répartition de votre consommation pour l'année 2009-2010 laisse apparaître une surconsommation en heures pleines par rapport aux périodes antérieures et postérieures après le remplacement de votre compteur.

Cette surconsommation en HP peut avoir plusieurs origines, dont certaines ne sont pas imputables au distributeur d'électricité.

Le distributeur a installé des appareils de contrôle et de mesures de tension du 25 février 2010 au 18 mars 2010 sur vos installations, mais aucune anomalie n'a été enregistrée.

Néanmoins, vous contestez les conclusions de ces enregistrements en soulignant que les techniciens présents auraient reconnu ne pas savoir paramétrer les contrôles à même d'identifier une anomalie de signal tarifaire. Il semble donc que ce contrôle ait porté uniquement sur la qualité de la fourniture d'électricité (tension, intensité), que vous ne contestiez pas, et pas sur le problème que vous aviez signalé (anomalie de signal tarifaire), qui nécessite effectivement un contrôle différent portant sur la nature du signal 175 Hz qui contient les informations de plages tarifaires.

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 :

Je note que le distributeur A ne vous a pas communiqué les résultats de ces mesures alors même que vous lui en aviez fait la demande. Il n'apporte par ailleurs aucune précision sur ces contrôles dans ses observations.

Dans la mesure où vous avez fait contrôler à plusieurs reprises votre installation par un électricien et que votre compteur a été remplacé à deux reprises, on ne peut donc exclure l'hypothèse soit d'un défaut de signal tarifaire, qui n'a pas fait l'objet d'investigations suffisantes, soit d'un dysfonctionnement du compteur.

Dans le doute, j'estime qu'il serait donc justifié d'effectuer un redressement de vos consommations en se basant sur la répartition HP/HC observée après le changement de votre compteur.

Toutefois, il convient de souligner qu'il n'y a pas d'anomalie dans l'enregistrement du niveau global de vos consommations, qui est du même ordre avant et après le remplacement du compteur (entre 12 000 KWh et 13 000 kWh/an).

Vous avez adressé un courrier de réclamation à votre fournisseur le 22 février 2010. Une réponse vous a été apportée le 6 octobre 2010. Ce délai de traitement, anormalement long, vous a contraint à réitérer vos demandes et à faire face à des relances en paiement. Un dédommagement du fournisseur X serait justifié pour ces désagréments.

En ce qui concerne les factures faisant état d'une « résiliation » et d'un « nouveau contrat » que vous avez reçues, elle sont dues aux particularités du système d'informations de votre fournisseur qui assimile le remplacement d'un compteur TEMPO à l'activation d'un nouveau contrat. Cet affichage est anormal et je comprends qu'il ait pu vous induire en erreur sur le suivi de votre facturation. Néanmoins, j'ai vérifié qu'aucun frais de mise en service ne vous avait été facturé à cette occasion et que le décompte de vos consommations ne présentait pas d'anomalie.

Compte tenu de ces éléments, je recommande :

- Au distributeur A :
 - de procéder au redressement de la répartition HP/HC de vos consommations pour l'année 2009-2010, en se basant sur la répartition HP/HC relevée entre juin 2010 et juin 2011 ;
 - de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de votre réclamation relative à la qualité des signaux tarifaires Tempo.
- au fournisseur X :
 - de rectifier sa facturation en conséquence ;
 - de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de votre réclamation.

Enfin, je recommande au distributeur A de bien différencier le traitement des réclamations relatives à des défauts de signaux tarifaires (absence de signal, erreur de signal) et celles portant sur la qualité de la fourniture (sous-tension, surtension, microcoupure...), afin que les investigations appropriées soient engagées.

Je recommande au fournisseur X de corriger son système de facturation pour ne plus assimiler le remplacement d'un compteur TEMPO à la résiliation d'un contrat.

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).

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 :

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, Monsieur, 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 :