

**Recommandation n° 2010-006/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur(s) : Mme S

Fournisseur (s) : X

Distributeur : A

L'examen de la saisine

Mme S a emménagé dans une maison de 80 m² en 2003, après y avoir fait d'importants travaux d'isolation et installer un chauffage électrique avec l'aide d'un technicien du fournisseur X, dans un souci de maîtrise de sa consommation d'énergie. Or, depuis la mise en service de son compteur d'électricité le 29 octobre 2003 et malgré la souscription d'un contrat au tarif domestique avec option heures creuses, la consommatrice conteste le montant très élevé de ses factures eu égard à ses habitudes de consommation. Suite à sa réclamation, un agent du distributeur A s'est déplacé afin d'effectuer un contrôle visuel de son compteur, qui n'aurait révélé aucune anomalie. Toutefois, le fournisseur X a demandé par la suite à Mme S, le 26 janvier 2009, de relever son index avant et après l'interruption de son chauffage électrique sur 2 jours. Le résultat de ce test montre que lors de la remise en fonctionnement du chauffage, le compteur de la consommatrice a enregistré 102 KWh sur la journée. Le fournisseur X en a déduit que la surconsommation proviendrait du système de chauffage de Mme S.

La consommatrice n'est pas satisfaite des réponses faites par le distributeur A et le fournisseur X, indiquant avoir fait vérifier en mai 2009 par un professionnel le bon fonctionnement de ses équipements de chauffage électrique. Par ailleurs, Mme S s'interroge sur l'évaluation de ses consommations au regard de ses factures de 2006 (estimée à 29 256 KWh), celle de 2007 (relevée à 8 459 KWh) et enfin celle de 2008 (relevée à 20 094 KWh).

Les conclusions du médiateur

Le médiateur considère que l'écart de facturation des consommations entre 2005 et 2007 s'explique par le fait que les consommations de Mme S ont été fortement surestimées en 2006. Le relevé des consommations en 2007 a permis à la consommatrice de bénéficier d'un report de solde conséquent de l'ordre de 10 000 kWh. L'historique des consommations démontre en outre que sur la période 2005-2007 la consommation journalière reste constante.

Toutefois, le médiateur estime que la consommation moyenne annuelle corrigée de Mme S (20 000 KWh) est particulièrement élevée, compte tenu de son isolation, de son équipement électrique et de ses habitudes de consommation. A titre de comparaison, la consommation d'énergie primaire du logement de la consommatrice est de 620 kWh/m²/an, alors que la moyenne française est de 240 kWh/m²/an et que la classe énergétique la plus basse est G à plus de 450 kWh/m²/an (source ADEME).

Un étalonnage du compteur de la consommatrice apparaît donc nécessaire pour vérifier que l'appareil qui lui a été installé n'est pas affecté d'un vice caché.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de procéder à l'étalonnage du compteur de Mme S, d'en partager les coûts avec le fournisseur X quelque en soit le résultat et le cas échéant de procéder à la régularisation de la facturation au profit de la consommatrice.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données, pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 19 janvier 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE