

Paris, le 20 janvier 2012

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

N° de saisine : S2011-XXXX - Monsieur P.
N° de recommandation : 2012-XXXX

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame, Monsieur,

Je fais suite aux différents échanges que vous avez eus avec mes services dans le cadre de votre saisine, confirmée le 25 octobre 2011, relative à un litige opposant Monsieur P. au fournisseur Y et au distributeur A.

Ce litige concerne la facture rectificative du 17 février 2011 (2 129,17 euros TTC) que lui a adressée le fournisseur Y pour la période du 7 janvier 2009 au 6 janvier 2011, correspondant à une consommation de 17 327 kWh en Heures Pleines (HP) (index de départ 64 493 kWh et index de fin 70 729 kWh) et 6 236 kWh en Heures Creuses (HC) (index de départ 42 173 kWh et index de fin 59 500 kWh).

J'ai analysé le dossier de Monsieur P., ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées.

Au regard de l'historique de consommations de Monsieur P., je constate une rupture de ses consommations à compter de janvier 2010. En effet, avant cette date, sa consommation électrique moyenne journalière évoluait entre 15 et 19 kWh/jour, alors qu'après elle était de l'ordre de 45 kWh/jour.

Ses consommations ont subi une hausse de plus de 100 %. Il y a donc bien eu une augmentation anormale des consommations de Monsieur P..

Cette hausse peut avoir plusieurs causes :

- un dysfonctionnement de l'installation intérieure du consommateur,
- un dysfonctionnement de compteur,
- une erreur d'index relevés,
- le détournement frauduleux de l'énergie par un tiers,
- un changement des habitudes de consommation.

Concernant la première hypothèse, Monsieur P. indique dans un courrier du 4 février 2011 adressé au fournisseur Y qu'il a fait vérifier son installation par un électricien qui n'a détecté aucune anomalie. Cette hypothèse peut donc être écartée.

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 :

Concernant la seconde hypothèse, un contrôle visuel et un contrôle métrologique du compteur de Monsieur P. ont été réalisés par le distributeur A respectivement le 14 février 2011 et le 1^{er} avril 2011. Ces contrôles ont révélé que le compteur était conforme aux tolérances réglementaires. Par ailleurs, on peut observer que les consommations de Monsieur P. sont plus ou moins conséquentes selon les saisons (plus importantes en hiver qu'en été) ; de telle sorte que l'hypothèse du dysfonctionnement de compteur peut être écartée.

Concernant la troisième hypothèse, il apparaît que des relevés du compteur de Monsieur P. ont été systématiquement réalisés en janvier et juillet depuis 2010. La chronique d'index est cohérente sur toute cette période.

Concernant la quatrième hypothèse possible, aucun branchement frauduleux n'a été constaté par le distributeur A au cours des différents relevés et des différents contrôles du compteur.

Enfin, concernant la dernière hypothèse, Monsieur P. a fait l'acquisition d'un SPA en avril 2010. Celui-ci nous a précisé que :

- il s'agissait d'un SPA en extérieur de 1 500 litres qu'il utilisait toute l'année à raison de 2 fois par semaine en moyenne ;
- le temps de filtration était de 8 heures par jour ;
- la puissance du réchauffeur était de 3 000 Watts.

Compte tenu de ces critères, et en admettant que la puissance de la pompe est de 350 Watts, la consommation annuelle de cet appareil sans tenir compte du réchauffeur est de l'ordre de 4 650 kWh, soit environ 380 euros TTC (source : <http://www.eauplaisir.com/annuaire/consommation-electrique-spa.php>).

Ainsi, la consommation du SPA semble l'hypothèse la plus probable pour justifier les différences de consommation de Monsieur P. depuis 2010.

Toutefois, il n'en reste pas moins que le fournisseur Y a commis une erreur qui a contribué à aggraver le litige. Celui-ci reconnaît effectivement que « *le relevé de compteur effectué le 12 janvier 2010 à 66 290 HC/47 459 HP n'est pas pris en compte lors de l'édition de la facture annuelle du 25 janvier 2010. Cette dernière est établie sur une estimation à 68 837 HC/43 589 HP* ». Cette sous-évaluation injustifiée du fournisseur Y, qui doit, selon l'article L. 121-91 du Code de la consommation, vous facturer au moins une fois par an en fonction de l'énergie réellement consommée, a conduit à l'importante facture du 17 février 2011. Cette facture basée sur le relevé des index du compteur de Monsieur P. a régularisé toutes ses consommations.

Le préjudice que Monsieur P. a subi est certain puisque sa consommation journalière entre février et juillet 2011 s'établit à 33,4 kWh/jour alors que la consommation enregistrée sur la période de janvier 2010 à janvier 2011 était de 46 kWh/jour. Il est donc indiscutable que sa consommation est plus faible depuis la réception de la facture du 17 février 2011. Je considère donc que l'estimation qui a été faite par le fournisseur Y au détriment des index réels communiqués par le distributeur A n'a pas permis de placer Monsieur P. dans une situation de maîtriser ses consommations électriques à un niveau mieux adapté et je considère en conséquence qu'un abattement sur les consommations facturées serait justifié à titre de dédommagement.

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 :

J'estime que cet abattement devrait représenter la différence entre la consommation constatée (+ 6,85 kWh/jour en HC - 10,45 kWh/jour en HP, soit 3,6 kWh/jour) sur la période comprise entre le moment où Monsieur P. aurait dû avoir connaissance de sa consommation réelle (12 janvier 2010) et la date de découverte effective de ce niveau de consommation (17 février 2011), soit 402 jours.

Par conséquent, un abattement de 1 450 kWh (3,6 kWh/jour X 402 jours) devrait être accordé à Monsieur P. à titre de dédommagement, à un prix de 0,0839 HT par kWh en HP et de 0,0519 euros HT par kWh en HC, ce qui représente 250 euros TTC environ.

Je recommande en conséquence :

- au fournisseur Y d'accorder à Monsieur P. un dédommagement de 250 euros TTC,
- à Monsieur P. de s'acquitter de sa dette auprès du fournisseur Y.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable du litige. Si Monsieur P. est en désaccord avec son contenu, il peut demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui l'oppose à son fournisseur (voir fiche ci-jointe). En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur 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, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Copies :

Monsieur P.
Fournisseur Y
Distributeur A

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »

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 :