



Réf. : 4807818-168723308/CL

Recommandation n° 2009-106

relative à la saisine de Monsieur G

en date du 16 décembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 16 décembre 2008 par Monsieur G d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. G conteste le niveau des factures établies depuis le changement de son compteur. Il dispose d'un contrat TEMPO.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504.

L'examen de la saisine

La réclamation

M. G dispose depuis le 9 septembre 2003 d'un contrat de fourniture d'électricité en option TEMPO pour une puissance de 18 kVA auprès du fournisseur X. Ses paiements sont mensualisés à raison de 200 euros par mois.

Son habitation a une superficie de 185 m² et l'équipement entièrement électrique a été conçu par une société de conseil partenaire du fournisseur X. L'installation se compose notamment d'un plancher chauffant avec circulation d'eau et d'une chaudière électrique.

Le 28 avril 2005, le compteur de M. G défectueux a été changé. Sur la base des relevés de son nouveau compteur, M. G a reçu une facture de régularisation annuelle du 19 juillet 2006 qui s'élève à 2976,81 euros TTC.

M. G la conteste en faisant valoir que le total facturé pour l'année écoulée atteint un montant (4719,24 euros TTC) qui représente plus du double du montant facturé les deux années précédentes (2233 euros TTC facturés au titre de l'année 2004 ; 1534 euros TTC au titre de l'année 2005)

M. G a contesté sa facture par téléphone et dans l'attente d'une intervention de son service clientèle n'en a pas réglé le solde. Il a maintenu ses prélèvements à hauteur de 200 euros, qu'il a fait porter par la suite à 250 euros.

Les factures de régularisations annuelles suivantes en date du 16 juillet 2007 et du 16 juillet 2008 s'élèvent respectivement à 4950,29 euros TTC et 5237,69 euros TTC.

M. G a adressé cinq réclamations écrites à son fournisseur entre le 27 juillet 2007 et le 25 février 2008 et a joint son service clientèle par téléphone à plusieurs reprises. Il a demandé en particulier que des investigations soient entreprises pour identifier l'origine de sa trop forte consommation et demandé en particulier de vérifier l'opportunité de maintenir son option TEMPO.

Sur les conseils de son fournisseur, M. G a fait procéder à l'étalonnage de son compteur le 16 octobre 2007. Ces investigations n'ont révélé aucune anomalie. Elles ont été facturées 290,50 euros TTC au consommateur. M. G a également fait vérifier à plusieurs reprises le bon fonctionnement de son installation intérieure par des électriciens.

M. G a reçu une réponse écrite de son fournisseur en date du 28 mars 2008. Dans ce courrier, le fournisseur X précise : *« Seules vos deux premières factures datées du 19 juillet 2006 et du 16 juillet 2007 peuvent servir de base à notre analyse. En effet, du 9 septembre 2005 au 18 juillet 2006, vous avez consommé un total de 49883 kWh et du 18 juillet 2006 au 13 juillet 2007, un total de 38475 kWh. Votre consommation annuelle est nettement supérieure à l'estimation qui avait été faite en raison notamment de l'importance de vos consommations pendant les jours blancs et rouges. (...) Le tarif TEMPO n'est pas adapté à vos habitudes de consommations notamment par votre impossibilité de réduire celle-ci pendant les jours rouges, car vous ne disposez pas de chauffage d'appoint. (...) Je vous propose de prendre contact avec votre centre de relation client afin qu'un conseiller réalise avec vous, une étude tarifaire et vous propose un tarif adapté plus avantageux. Il pourra compléter cet entretien en vous dispensant des conseils d'économie afin de vous aider à réduire sensiblement votre consommation énergétique. (...) Je considère que votre centre de relation client aurait dû vous accompagner plus activement dans une démarche d'analyse de vos consommations afin de vous confirmer l'exactitude de celle-ci et de vous permettre de réagir. Une adaptation tarifaire aurait alors pu être envisagée plus tôt. (...) A titre exceptionnel j'ai décidé de vous faire bénéficier d'un abattement de 750 euros correspondant à environ 15 % de votre dette. »*

A la suite de ce courrier, M. G a souscrit un contrat Heures pleines / Heures creuses en mai 2008 et a programmé de remplacer son dispositif de chauffage par une pompe à chaleur. M. G a également investi dans l'installation d'une cheminée. Il espère réduire sa facture d'électricité de 60 %.

Il n'est toutefois pas convaincu par les explications de son fournisseur qui lui propose un dédommagement trop faible comparé aux désagréments subis et à l'échelle des deux années perdues.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis la copie du courrier adressé au consommateur le 28 mars 2008.

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le distributeur ERDF a adressé les réponses suivantes :

- *« Les installations de M. G ont été mises en service le 19 septembre 2003. Le 28/04/2005, le Distributeur intervient pour un changement de compteur suite à un dysfonctionnement de celui-ci. Depuis cette date, les consommations de M. G sont régulières et le volume global est en légère diminution. »*
- *« les consommations en journées rouges sont par contre élevées laissant supposer que l'installation intérieure de M. G n'est pas asservie aux changements tarifaires. »*

Le consommateur n'a pas communiqué au médiateur les analyses de la société qui a prescrit son installation de chauffage ni les projections de consommations qui ont été établies.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une consommation très élevée que le consommateur a considérée anormale compte tenu du montant facturé les deux années précédentes.
- Le médiateur a analysé la facturation de M. G et confirme au consommateur que les deux premières factures reçues en 2004 et 2005 sont bien des factures estimées conformément à ce qui est inscrit au recto des factures précitées. En particulier, la facture du 19 août 2005 (1534,52 euros TTC pour 29 313 kWh) est une facture de redressement qui s'est fondée sur les prévisions de consommations du contrat initial. Cette solution a été très avantageuse pour le consommateur qui n'a réglé que 1534 euros pour ses consommations entre juillet 2004 et avril 2005.
- Les trois factures annuelles suivantes qu'a reçues le consommateur en 2006 (49793 kWh), 2007 (38475 kWh) et 2008 (31468 kWh) se caractérisaient par une consommation particulièrement importante pendant les jours rouges (entre 236 et 178 kWh/jour). Elles expliquent le niveau des montants facturés que le consommateur a jugé excessif. Le médiateur estime cependant que de telles consommations peuvent se justifier par l'équipement de chauffage du consommateur.
 - Dans ce contexte, l'hypothèse d'un dysfonctionnement du relais intérieur du consommateur peut raisonnablement être écartée, le consommateur l'ayant fait vérifier par des professionnels à plusieurs reprises (notamment l'asservissement intérieur).
 - Un éventuel dysfonctionnement du compteur ne paraît pas davantage pouvoir être retenu. Outre que l'étalonnage du compteur n'a rien révélé d'anormal ; l'enregistrement des consommations en légère diminution entre 2006 et 2008 tend à prouver que le compteur fonctionne correctement.
- Le médiateur rejoint l'analyse du fournisseur X concernant le caractère inadapté de l'option TEMPO au vu des habitudes de consommations de M. G. Le médiateur a calculé que cette option avait représenté un surcoût d'environ 113 euros TTC en 2006, 280 euros TTC en 2007 et 277 euros TTC en 2008 par rapport à ce qui aurait été facturé si M. G avait disposé d'une option Heures pleines / Heures creuses pendant cette période.
- Le fournisseur X n'a pas été suffisamment réactif dans le conseil apporté à son client en vue d'optimiser son option tarifaire, ce qu'il a reconnu. Ce défaut d'information a été pénalisant pour le consommateur qui après la réception de sa première facture en juillet 2006 n'a pas remis en cause ses usages ni son option tarifaire pendant deux ans. De plus, le consommateur a été orienté vers un contrôle du fonctionnement de son compteur qu'il n'aurait probablement pas demandé s'il avait reçu une information appropriée.
- Compte tenu de ces éléments, le médiateur estime équitable que le fournisseur X prenne à sa charge le surcoût de l'option TEMPO depuis le constat de son inadéquation aux usages du consommateur, c'est-à-dire à partir de juillet 2007 (soit 557 euros TTC) et rembourse au consommateur le coût de la prestation d'étalonnage (290,80 TTC).
- Par ailleurs, le médiateur a constaté que les nombreuses réclamations du client n'ont pas fait l'objet dans la forme d'un traitement satisfaisant. Aucune réponse valable n'ayant été apportée au consommateur avant mars 2008, soit près de deux ans après sa première réclamation. Ce délai de réponse anormalement long a contraint le consommateur à renouveler ses réclamations par écrit et par téléphone.
- Toutefois, le médiateur a noté que le consommateur avait bénéficié pendant les deux premières années de son contrat de factures calculées sur des bases estimées largement sous évaluées par rapport à sa consommation réelle.

- Le consommateur n'a pas réglé en totalité les factures contestées et il reste devoir au fournisseur X la somme de 5000 euros environ. Le médiateur estime équitable en guise de dédommagement que le fournisseur mette en place un échéancier qui permette au consommateur de s'acquitter de sa dette tout en finançant les travaux en cours pour l'installation d'un mode de chauffage moins énergivore.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- d'accorder à M. G la somme de 850 euros à titre de geste commercial pour les désagréments subis dans le traitement de ses réclamations,
- d'accorder à M. G des facilités de paiement pour lui permettre de régler le solde à devoir de 5000 euros environ.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X informera le médiateur dans un délai de 2 mois des suites données à cette recommandation.

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données, feront l'objet de publications respectant l'anonymat du consommateur.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 17 juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE