



Réf. 480718-131455605/CL

## **RECOMMANDATION n° 2008-020**

**relative à la saisine de Monsieur O du 26 avril 2008**

**concernant un litige avec X**

### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 26 avril 2008 par M. Roger O d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

M. O conteste la répartition de ses consommations enregistrées en heures pleines et en heures creuses et souhaite obtenir la régularisation de ses factures depuis 2002.

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. O est abonné à l'option tarifaire « Heures Pleines - Heures Creuses » qui lui permet de bénéficier d'un prix moins élevé pour ses consommations enregistrées pendant les heures creuses. Cette option permet de faire fonctionner automatiquement certains équipements électriques (ex : chauffe-eau électrique) uniquement en heures creuses, grâce à un relais d'asservissement fourni par X avec le compteur. La mise en place initiale de cette fonction nécessite toutefois un câblage particulier au niveau du tableau électrique, qui doit être réalisé par un électricien.

Le distributeur a constaté en mars 2007 que le compteur de M. O avait cessé d'enregistrer les consommations en « heures creuses » et l'a remplacé par un compteur électronique. M. O estime que le dysfonctionnement de son compteur a altéré la répartition des consommations enregistrées en heures pleines et en heures creuses, à son détriment. Il souhaite en conséquence que sa facturation soit revue depuis 2002, année à partir de laquelle M. O a établi que sa facturation était anormale.

Plusieurs appels téléphoniques ainsi que quatre réclamations écrites ont été adressées à X à ce sujet entre mars 2007 et mai 2008. M. O s'est également déplacé à plusieurs reprises à l'agence X de Bondy.

X a répondu par écrit à M. O en août 2007 puis en mai 2008, refusant de revoir la consommation litigieuse au motif que le problème de répartition en heures pleines et en heures creuses ne proviendrait pas d'un dysfonctionnement de comptage mais d'un défaut lié à l'installation intérieure du consommateur, pour lequel X décline toute responsabilité.

X précise en effet, dans son courrier de mai 2008, que le technicien chargé de vérifier le bon fonctionnement de l'installation de M. O en juillet 2007 a constaté que le ballon d'eau chaude de M. O n'était pas raccordé au relais d'asservissement de son compteur. Ce défaut d'installation empêche l'arrêt du chauffe-eau lors du passage en heures pleines, avec pour conséquence un

fonctionnement continu du chauffe-eau, en heures pleines comme en heures creuses, à l'origine de la surconsommation constatée en heures pleines.

M. O conteste les arguments d'X et assure qu'aucun technicien ne s'est rendu à son domicile en juillet 2007. D'autre part, son ballon d'eau chaude a toujours été asservi, excepté après la pose de son nouveau compteur électronique en mars 2007, car le technicien d'ERDF avait oublié de rebrancher le relais après son intervention. M. O a donc dû solliciter une nouvelle intervention d'ERDF pour que ce branchement soit rétabli le 27 avril 2007.

En désaccord avec l'analyse d'X, M. O a cessé de payer ses factures en mars 2007. Un technicien ERDF s'est présenté à son domicile pour réduire la puissance de son compteur à 3 KVA dans le cadre d'une intervention pour impayé avec maintien d'énergie, en mars 2008. Pour l'éviter, M. O a adressé un chèque de 1200 euros à X le 31 mars 2008 qui correspond à sa consommation depuis le changement de son compteur.

X a facturé le déplacement de son technicien 72,40 euros TTC, correspondant à 26,95 euros TTC au titre d'un « déplacement sans intervention » et à 45,45 euros TTC au titre d'une « intervention impayé particulier ».

Dans son courrier du 9 mai 2008 X indique revenir « à titre exceptionnel » sur le montant de 26,95 euros mais a maintenu la facturation de l'intervention pour impayé.

## Les observations

Les observations d'X transmises au médiateur au sujet de la saisine de M. O sont les suivantes :

- Depuis la pose du nouveau compteur en mars 2007, la répartition heures pleines et heures creuses des consommations de M. O a évolué significativement : 62% d'heures pleines alors que celles ci représentaient 85 % antérieurement.
- Ces nouvelles données, plus conformes à celles habituellement constatées chez les consommateurs disposant de cette option tarifaire, confortent l'hypothèse d'un dysfonctionnement du relais d'asservissement avant mars 2007, indépendant de l'absence de connexion du ballon d'eau chaude à ce relais.
- En conséquence, la facturation de M. O sera revue, sur la base de ces nouvelles données, pour les cinq années qui ont précédé le changement de son compteur. X a procédé à cette évaluation sur la base du prix actuel du kWh. Son résultat se solde par un remboursement au profit de M. O de 600 euros HT.

Le médiateur a également demandé au distributeur ERDF de présenter ses observations sur la saisine de M. O et en particulier sur les deux points suivants :

- l'impact du changement de compteur sur l'asservissement du ballon d'eau chaude et l'information qui en est donnée au consommateur,
- la raison de la double facturation de frais d'intervention dans le cadre de l'intervention pour impayé.

Sur le premier point, ERDF a indiqué que la lecture des index d'un compteur électronique étant différente de celle d'un compteur électromécanique, une brochure explicative, dont le médiateur a eu copie de la page 10, devait être remise au client à chaque pose de compteur. ERDF a ajouté qu'au moment du changement du compteur de M. O le contrôle de la connectique avait été oublié. Cette erreur a pu être corrigée début avril 2007.

Sur le second point, ERDF précise que la facturation d'un déplacement sans intervention provient d'une erreur de ses services, seuls les frais d'intervention pour impayé étant justifiés.

M. O a précisé au médiateur qu'aucune brochure d'information sur le compteur électronique ne lui avait été remise, ni lors de l'installation de celui-ci en mars 2007 ni depuis.

## Les conclusions du médiateur

- L'intervention pour impayé a donné lieu à la facturation de deux prestations différentes, dont un déplacement sans intervention (26,95 euros TTC). La facturation de cette dernière prestation provient d'une erreur du distributeur ERDF qui a été reconnue. X a accepté de rembourser le consommateur pour cette prestation au titre d'un geste commercial exceptionnel, à la suite de la réclamation de M. O. Il eut été plus logique qu'X reconnaisse une erreur de facturation. La transmission de données de facturation des prestations par le distributeur ERDF ne dispense pas le fournisseur X de s'assurer notamment en cas de réclamation, a posteriori au moins, de la pertinence de ce qui a été facturé au consommateur au titre des prestations du distributeur.
- ERDF souligne qu'un technicien a pu vérifier le bon asservissement du ballon d'eau chaude de M. O au relais du nouveau compteur, en avril 2007. Cette information a été confirmée par M. O. Or, X a soutenu pendant plus d'une année que le chauffe-eau de M. O n'était pas asservi, refusant de redresser sa consommation.
- L'analyse comparative des consommations antérieures et postérieures à la pose du nouveau compteur a permis à X d'établir que la répartition atypique des consommations heures pleines/heures creuses de M. O pouvait être due à un dysfonctionnement de l'ancien compteur et non à l'absence d'asservissement du ballon d'eau chaude. Sur la base des nouveaux enregistrements, X a pu procéder à une estimation de la consommation de M. O sur les cinq dernières années, qui représente un montant en faveur de M. O de 600 euros HT, soit 786,50 euros TVA et taxes locales incluses. Les services du médiateur ont vérifié et attestent l'exactitude de ce calcul.
- Un redressement sur cinq années donne satisfaction à M. O qui n'estime pas raisonnable de remonter au-delà.
- L'intervention pour impayé, demandée par X le 12 mars 2008 après que M. O a cessé de régler les factures qu'il contestait, était justifiée vu du fournisseur à cette date. Par la suite, les investigations complémentaires mises en œuvre après sa saisine du médiateur national de l'énergie ont démontré que la contestation de M. O était fondée. Toutefois, le médiateur considère qu'un consommateur doit toujours régler au moins une partie des factures qu'il conteste, tant que le bien fondé de sa réclamation n'a pas été reconnu, afin de ne pas aggraver le litige. L'intervention pour impayé demandée par X était donc justifiée.
- ERDF a reconnu que son technicien avait omis de vérifier la connexion entre le compteur et le ballon d'eau chaude. Cette erreur a pu être réparée dans les jours qui ont suivi le changement de compteur grâce à la vigilance du consommateur, fin avril, ce qui en a limité le préjudice financier pour le consommateur. En revanche, la brochure d'information prévue en cas d'installation d'un compteur électronique n'aurait pas été remise sans que cet oubli ait été réparé.
- L'intérêt économique de l'option « Heures pleines - Heures Creuses » pour le consommateur repose sur la maximisation de ses consommations enregistrées en heures creuses. Le consommateur devrait être averti dans le cas où il a une très faible consommation en heures creuses. En effet, il pourrait soit modifier ses usages, soit abandonner cette option qui n'est pas économiquement intéressante pour lui, soit détecter un éventuel dysfonctionnement de ses équipements asservis.
- Dans le cas de M. O, le médiateur a calculé que l'option « Heures Pleines - Heures Creuses » lui avait été économiquement défavorable en 2002, 2005 et 2006. M. O n'a jamais été averti par son fournisseur de cette situation qui aurait permis de détecter plus tôt le dysfonctionnement du relais de son compteur.

## La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF :

- de transmettre à M. O la documentation qui aurait dû lui être remise à l'occasion de la pose de son nouveau compteur,
- de dédommager M. O à hauteur de 100 euros TTC en raison des négligences qui ont suivi la pose de son nouveau compteur.

Le médiateur national de l'énergie recommande à X :

- de rembourser à M. O la somme de 786,50 euros TTC,
- d'accorder à M. O la somme de 100 euros TTC en dédommagement des désagréments subis.

Le médiateur national de l'énergie recommande à tous les fournisseurs d'électricité d'alerter tous leurs clients en option « Heures pleines - Heures Creuses » lorsque la consommation en heures creuses est trop faible pour rentabiliser le surcoût d'abonnement de cette option.

Le médiateur rappelle qu'il incombe aux fournisseurs de conseiller leurs clients dans le choix d'une option tarifaire adaptée à leurs usages et dans les actions à mettre en œuvre pour optimiser cette option.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Général Adjoint Commerce d'X, au Président du directoire d'ERDF ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, X ainsi que le distributeur ERDF 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 feront l'objet de publications respectant l'anonymat du consommateur.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 24 septembre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE