



Réf. 480718-215331942/CL

Recommandation n° 2009-015/PG
relative à la saisine de Monsieur A
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 7 août 2008 par Monsieur A d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

M. A conteste une facture d'électricité représentant une augmentation significative par rapport à ses factures précédentes ainsi que le coût et la nature de la prestation d'étalonnage de son compteur qu'il a demandé.

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

La facture d'électricité du 30 janvier 2008 de M. A, basée sur le relevé de ses consommations, enregistre une augmentation de plus de 60 % de ses consommations par rapport à l'année précédente. M. A estime que cette facture ne correspond pas à ses usages qui ont fortement diminué depuis qu'il vit seul, à la suite du départ des trois autres occupants de son logement en août 2007.

Soupçonnant un dysfonctionnement de son compteur, M. A s'est déplacé à plusieurs reprises à l'agence de son fournisseur la plus proche de son domicile. A l'issue de l'une de ces visites, M. A a demandé une prestation de contrôle visuel de son compteur, qui a été réalisée le 15 février 2008. Aucune anomalie n'a été décelée. M. A s'est alors vu proposer par son fournisseur une prestation d'étalonnage de son compteur qui a été décrite dans un document écrit remis au consommateur. « ... la proposition d'un étalonnage [qui] correspond à la mise en doublon de son compteur avec un compteur sortant d'un laboratoire dans le but de comparer les consommation enregistrées. » Cet étalonnage du compteur permettrait de définir avec certitude, si le compteur du fournisseur X peut être mis en cause. Si, suite à cet étalonnage, le compteur est déclaré non défaillant, l'intervention sera facturée à 290,49 euros. »

Cette prestation, réalisée le 26 mai 2008, a confirmé le bon fonctionnement du compteur de M. A.

Par courrier recommandé du 2 juin 2008, M. A a contesté la prestation d'étalonnage qui lui a été facturée (297,50 euros TTC). Il met en cause son coût disproportionné pour une prestation qui « *n'a duré qu'une demi-heure* » consistant en « *une vérification sur la base de consommations externes à la mienne avec un ordinateur et non (en) la pose d'un compteur provenant d'un laboratoire en doublon* » ; son résultat « *n'indique pas si ma consommation élevée est bien réelle.* » M. A a cessé depuis cette date de payer les factures reçues.

A la suite de cette réclamation, M. A a téléphoné de nombreuses fois à son fournisseur. Une réponse écrite à sa réclamation lui est parvenue le 5 août 2008. Le fournisseur X confirme le bon fonctionnement du compteur du consommateur et la facturation de la prestation d'étalonnage.

M. A précise qu'il a tenté de joindre divers électriciens ainsi que Promotelec puis Consuel pour obtenir en vain une attestation de bon fonctionnement de ses équipements intérieurs.

Les observations

Les observations d'X relatives à la saisine de M. A sont les suivantes :

- L'historique des consommations de M. A, analysé depuis janvier 2004, ne présente pas d'anomalie,
- « *des fluctuations sont visibles d'une période à l'autre et, dans ce contexte la consommation enregistrée entre août 2007 et janvier 2008 ne paraît pas anormale même si Monsieur A vivait désormais seul, d'autant plus qu'il s'agit d'une période d'hiver. Il est ainsi à noter qu'entre août et décembre 2007, les moyennes mensuelles de températures ont été inférieures à la normale* » ;
- « *il est à noter que la consommation de M. A diminue entre janvier et juillet 2008, ce qui laisse supposer un fonctionnement normal du compteur* » ;
- « *cette analyse est confirmée par les deux interventions de vérification du compteur qui n'ont révélé aucune anomalie* » ;
- « *en ce qui concerne l'intervention du 26 mai 2008, le distributeur A a confirmé qu'il s'agissait bien d'une intervention d'étalonnage. Cette prestation est réalisée in situ, à partir d'un étalon de référence. Lorsqu'aucun défaut n'est constaté sur le compteur, les frais d'intervention sont à la charge du client. M. A a été informé de ces modalités préalablement à l'intervention* » ;
- « *Aucun élément ne permet de remettre en question la consommation facturée en février 2008 à M. A.* ».

Les conclusions du médiateur

- Une augmentation inexpiquée des consommations est à l'origine du litige, qui a été aggravé par une prestation d'étalonnage de compteur dont les modalités sont contestées par le consommateur.
- Les éléments du dossier de M. A ne sont pas de nature à remettre en cause la consommation qui lui a été facturée :
 - deux prestations de contrôle du compteur réalisées par A et facturées au consommateur ont attesté de son bon fonctionnement,
 - des niveaux de consommation comparables à ceux constatés par sa facture du 30 janvier 2008 ont déjà été constatés antérieurement dans son logement,

- l'évolution de ses consommations entre 2006 et 2007 (7778 kWh d'août 2007 à fin janvier 2008 contre 5312 kWh d'août 2006 à début février 2007) bien que significative (+46%) demeure réaliste. En effet, +2470 kWh en 6 mois correspondent à 13,5 kWh de consommation supplémentaire par jour, soit l'équivalent d'un lampadaire halogène de 500 Watt allumé en permanence.
- M. A a tenté d'entreprendre un diagnostic de son installation intérieure sans parvenir à finaliser sa démarche. Or, un dysfonctionnement de l'équipement intérieur et notamment un ballon d'eau chaude âgé de plus de 20 ans, pourrait être une explication valable à l'augmentation de ses consommations. Afin de vérifier cette hypothèse, le médiateur conseille à M. A de joindre un professionnel qualifié pour réaliser cette expertise.
- Enfin, le médiateur constate que l'hypothèse d'une erreur de relevé d'index en août 2007 n'a pas été envisagée mais pourrait expliquer un rattrapage de consommation lors du relevé de février 2008. En effet, l'index relevé en août 2007 traduit une consommation sur le premier semestre 2007 sensiblement inférieure (800kwh) à la consommation enregistrée sur le 1^{er} semestre 2006.
- Le médiateur considère donc qu'il n'y a pas lieu de remettre en cause la facturation des consommations de M. A.
- Concernant la prestation d'étalonnage du compteur, le médiateur rappelle qu'il considère que les modalités actuelles de prise en charge du coût de cette prestation ne sont pas équitables et qu'il serait souhaitable que son coût soit pris en charge dans tous les cas par le distributeur si le consommateur peut étayer suffisamment sa demande.
 - En ce qui concerne M. A, l'historique de ses consommations antérieures et l'absence d'attestation du bon fonctionnement de son installation intérieure ne plaident pas pour une prise en charge a priori et dans tous les cas de ce contrôle.
 - Quoi qu'il en soit, le coût potentiel élevé de cette prestation, supérieur au coût des consommations contestées (environ 210 euros TTC), n'a pas dissuadé M. A de la demander, informé du risque qu'il encourrait si le compteur était déclaré conforme.
- La prestation d'étalonnage qui a été réalisée sur le compteur de M. A ne correspondait pas au descriptif écrit de son fournisseur X. Il est donc normal que le consommateur en ait contesté et les conclusions, et le coût.
- Le médiateur a d'ailleurs constaté que ni le fournisseur X, ni le distributeur A, ne publiaient une documentation accessible au consommateur avec un descriptif détaillé de la prestation d'étalonnage et de son mode de réalisation notamment. Le seul document qui mentionne cette prestation est le catalogue de prestations d'A, dont la fiche relative à la prestation est annexée à cette recommandation. Ce catalogue ne peut en aucun cas être considéré comme un descriptif adapté au grand public des prestations qui le concernent.
- La prestation d'étalonnage étant assurée par le distributeur A, il lui incombe, en application du principe de transparence de son code de bonne conduite, de publier toutes les informations utiles à la bonne compréhension des prestations susceptibles d'être facturées aux consommateurs. Cette obligation est renforcée dans le cas d'une prestation facturée 290 euros.
- Le médiateur considère que M. A n'a pas pris la décision de faire vérifier l'étalonnage de son compteur en connaissance de cause, en raison d'un défaut d'information sur la prestation considérée. Ce défaut d'information est imputable à son fournisseur en premier lieu, qui lui a donné une information erronée, mais aussi au distributeur, qui ne publie aucune information pratique à destination des consommateurs sur ses prestations.

- M. A doit donc être remboursé des 290,50 euros qui lui ont été facturés pour cette prestation.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au consommateur de régler à son fournisseur X les factures en cours.

Le médiateur de l'énergie recommande, au cas d'espèce, au fournisseur X de rembourser à M. A le coût de la prestation de contrôle métrologique de son compteur.

Le médiateur de l'énergie recommande au distributeur A de mettre à disposition des consommateurs une documentation adaptée à leurs exigences et à leurs préoccupations sur les prestations qui les concernent, et en priorité sur la prestation de contrôle métrologique du compteur.

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

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X et le distributeur A informeront 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 quatre exemplaires, le 9 février 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

Catalogue des prestations d'ERDF
proposées aux clients et fournisseurs d'électricité

Fiche 420 C

Autres vérifications	Vérification d'appareils
----------------------	--------------------------

Cible : Fournisseurs C5

Description et prestations élémentaires comprises Selon les cas	Facturation <input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis) Les vérifications ne sont pas facturées si un défaut est constaté sur le compteur.
Standards de réalisation Standard 1 : 2 jours pour contact client Standard 2 : 10 jours	Clauses restrictives La vérification métrologique est réalisée in situ. En cas de contestation juridique, seul un étalonnage du compteur par un laboratoire agréé (nécessitant la dépose du compteur) fait foi. Cette prestation peut être demandée via le portail d'ERDF (SGE) « demandes diverses C5 ». Elle est facturée au coût réel.
	Références contractuelles Contrat GRD-F

<p align="center">OPTION 1 VERIFICATION METROLOGIQUE DU COMPTEUR</p> <p>Description A la demande, il s'agit de procéder à la vérification métrologique complète des compteurs en location ou propriété (contrôle in situ). Cette intervention nécessite la mise en place d'un outillage spécifique (étalon).</p> <p>Prestations élémentaires comprises</p> <ul style="list-style-type: none"> - installation du matériel (étalon de référence étalonné depuis moins de 1 an, valise d'injection, pince ampère métrique, câbles et accessoires) - vérification métrologique - dépose des appareils de vérification - relevé d'index - plombage / déplombage - rectification des données de consommation si nécessaire <p>Prix</p> <p align="right">242.89 € HT 290.50 € TTC</p> <p>Canaux d'accès à la prestation Disnet, Natop S6</p>	<p align="center">OPTION 2 VERIFICATION VISUELLE DU COMPTEUR</p> <p>Description A la demande, il s'agit de procéder à un simple contrôle visuel du bon fonctionnement des appareils de comptage. Cette intervention ne nécessite pas d'outillage spécifique.</p> <p>Prestations élémentaires comprises</p> <ul style="list-style-type: none"> - déplacement d'un agent technique - contrôle visuel du fonctionnement des appareils de comptage - relevé d'index - rectification des données de consommation si nécessaire <p>Prix</p> <p align="right">26.91 € HT 30.83 € TTC</p> <p>Canaux d'accès à la prestation Disnet, Natop Y8 (contrôle appareils)</p>
--	--