



Réf. 480718-808557002/FF

Recommandation n° 2009-032

relative à la saisine de Mademoiselle G du 28 juillet 2008

concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 28 juillet 2008 par Mademoiselle G d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

Mlle G estime que le niveau des consommations d'électricité de son domicile est trop élevé par rapport à l'usage qu'elle fait de l'électricité. Elle soupçonne un dysfonctionnement de son compteur.

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

Mlle G a souscrit pour son appartement un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur X le 8 octobre 2007 en option Heures Pleines Heures Creuses. Mlle G utilise l'électricité pour le chauffage de ce logement, d'une superficie de 30 m², situé au rez-de-chaussée d'un immeuble neuf.

Les trois premières factures reçues par Mlle G ont été établies sur la base d'une estimation de sa consommation, et s'élèvent à 74,49 euros TTC, 76,93 euros TTC et de 113,39 euros TTC.

Le 2 mai 2008, Mlle G reçoit une facture de régularisation de sa consommation suite au relevé de son compteur pour un montant de 506,96 euros TTC. Elle en conteste le montant par lettre recommandée en date du 14 mai 2008. Par la suite, Mlle G a reçu plusieurs lettres de relance et de mise en demeure de payer.

Suite à ses protestations, le fournisseur X a programmé un contrôle visuel de son compteur qui a été réalisé le 28 mai 2008. Le compteur a été remplacé le 6 juin 2008.

Mlle G soutient que le changement de son compteur démontre que le précédent dysfonctionnait et que cette intervention justifie la régularisation de sa facture d'électricité, ce que conteste son fournisseur.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a communiqué les éléments suivants :

- « à la suite d'un appel téléphonique de Mme G qui envisageait un dysfonctionnement du compteur, les services d'X ont programmé une intervention de contrôle de cet appareil le 28 mai 2008. Le technicien qui a procédé à ce contrôle a demandé le remplacement du compteur le 6 juin 2008 ».
- « la consommation de la cliente pour la période du 7 septembre 2007 au 30 avril 2008 est de 4977 kWh. A titre indicatif, la consommation annuelle pour ce type de logement est estimée à 5300 kWh. L'utilisation d'un chauffage en hiver peut avoir un impact sur la facture en fonction de l'utilisation qui en est faite ».
- « le logement était neuf lorsque la cliente en a pris possession. Par conséquent, l'index de départ ne saurait être remis en question ».
- « Par ailleurs le compteur n'était pas défaillant même s'il a été remplacé. X conçoit que cette opération ait pu susciter des interrogations sur le bon fonctionnement du compteur. »
- « L'index relevé lors de la dépose du compteur confirme celui du 30 avril 2008. Par conséquent pour X, la consommation ne peut être remise en question ni donner lieu à un rappel de facturation en faveur de la cliente. X confirme donc la dette de la cliente. »

A la suite d'une demande d'observations, le distributeur ERDF a adressé l'historique des index relevés sur le compteur de Mlle G :

date relevé	index nuit	index jour	Ecart nuit	Ecart jour	réel ou estimé
07/09/2007	0	0	-	-	index départ
14/11/2007	174	416	174	416	index invalides
27/12/2007	464	784	290	368	index estimés
27/02/2008	992	1343	528	559	index estimés
30/04/2008	2195	5117	1203	3774	index réel
06/06/2008	2335	5213	140	96	index réel
06/06/2008	0	0	0	0	index pose
27/08/2008	242	104	205	350	index réel

Il a également précisé que :

- « Le compteur a été changé le 6 juin suite à un dysfonctionnement constaté par le distributeur. Dans ce cas de dysfonctionnement de comptage, le distributeur a remis le point de livraison en conformité et aurait dû transmettre au fournisseur de Mademoiselle G l'évaluation du redressement de sa consommation.
- Afin de régulariser la situation, le distributeur transmettra au fournisseur les données de comptage lui permettant d'établir la facture de régularisation de la consommation et annulera les frais d'intervention du technicien. »

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine un dysfonctionnement du compteur, identifié par le distributeur ERDF mais dont n'a pas été informé le fournisseur de la consommatrice.
- Le distributeur ERDF a reconnu ne pas avoir informé le fournisseur X de ce dysfonctionnement et des paramètres de redressement consécutifs et s'est engagé à corriger rapidement cette anomalie.
- Il appartient désormais au distributeur ERDF et au fournisseur X de se coordonner afin que soit corrigée dans les meilleurs délais la facturation de la consommatrice.
- Le médiateur estime nécessaire, qu'au-delà du redressement de sa facturation, la consommatrice soit dédommée pour les multiples démarches qu'elle a dû entreprendre et la persévérance dont elle a dû faire preuve afin de faire reconnaître ses droits. Un abattement significatif pourrait être appliqué à cet effet au redressement qui sera opéré et dont le médiateur aurait souhaité connaître les détails au cours de l'examen de la saisine.

La recommandation du médiateur

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

- d'évaluer les consommations de Mlle G suite au dysfonctionnement de son compteur, comme il s'y est engagé, et de les communiquer dans les meilleurs délais au fournisseur X ;
- de procéder à un abattement de 25% sur cette évaluation à titre de dédommagement pour les désagréments subis par la consommatrice du fait du dysfonctionnement non reconnu par son fournisseur.

La recommandation du médiateur national de l'énergie au fournisseur X de corriger en conséquence la facturation de la consommatrice.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du directoire d'ERDF, au Directeur général adjoint Commerce d'X, ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le distributeur ERDF et le fournisseur X 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 de la consommatrice.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 17 mars 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE