



Réf. S2009-0147/CL

## **Recommandation n°2009-162**

### **relative à la saisine de Mademoiselle P.**

### **en date du 21 janvier 2009 concernant un litige avec le fournisseur X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 21 janvier 2009 par Mademoiselle P. d'un litige avec le fournisseur X.

Mlle P. estime sa facture de résiliation anormalement élevée et soupçonne un dysfonctionnement du 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 P. dispose d'un contrat en option Heures pleines / Heures creuses pour une puissance de 9 kVA auprès du fournisseur X. Ses paiements sont mensualisés.

Elle conteste sa facture de résiliation du 28 octobre 2008 (18 082 kWh entre le 3 mars 2008 et le 25 octobre 2008 pour un montant de 622,42 euros TTC) qui lui paraît disproportionnée par rapport à celle des années précédentes (13 758 kWh entre février 2005 et mars 2006 ; 12 202 kWh entre mars 2006 et mars 2007). Mlle P. qui soupçonne un dysfonctionnement de son compteur a adressé une réclamation écrite à son fournisseur par courrier recommandé le 13 novembre 2008. Sans réponse de son fournisseur elle a néanmoins réglé sa facture.

##### **Les observations**

Les observations du fournisseur X et du distributeur ERDF ont été sollicitées par le médiateur le 9 mars 2009.

Les observations du fournisseur X sont parvenues le 6 juillet 2009.

Le fournisseur X précise que le compteur de Mlle P. n'a pas été relevé en 2007 et 2008 ce qui a eu pour conséquence de ne permettre que l'établissement de factures estimées en mars 2007 et mars 2008. La facture du 28 octobre 2008 régularise donc les consommations enregistrées entre le 1<sup>er</sup> mars 2006 et le 25 octobre 2008, comprenant deux hivers dont celui de 2007 qui, selon le fournisseur, a été très froid.

Le fournisseur en conclut que « *les consommations facturées pour ce logement équipé tout électrique et faiblement isolé sont justifiées.* »

Le fournisseur précise que le compteur a en outre fait l'objet d'un contrôle visuel le 31 mars 2009, chez le nouvel occupant, qui n'a pas révélé d'anomalie.

Les observations du distributeur ERDF sont parvenues le 25 mai 2009.

Il en ressort que :

- la puissance disponible au compteur de Mlle P. a été augmentée le 12 décembre 2005 pour passer de 6 à 9 kVA,
- les relevés de mars 2007 et 2008 n'ont pas été effectués du fait de l'absence de la consommatrice. Le distributeur a transmis au fournisseur des index estimés,
- la facture de résiliation contestée par la consommatrice a été établie sur la base d'un index auto-relevé.

Le distributeur a fourni un tableau de la consommation de Mlle P. sur la base des index relevés :

Période ainsi définie		Nbre jours	Total
Début	Fin	pour la période	consommation
Date 11/02/2005	01/03/2006	380 jours	jour
HC 18 133	24 272	16,2 Kwh / j	36,2 KWh / jour
HP 19 799	27 418	20,1 Kwh / j	
Date 01/03/2006	Août 06	150 jours	39,1 KWh / jour
HC 24 272	27 233	19,7 Kwh / j	
HP 27 418	30 325	19,4 Kwh / j	
Date Août 06	25/10/2008	804 jours	47,0KWh / jour
HC 27 233	44941	22 Kwh / j	
HP 30 325	52002	26,96 Kwh / j	

A la demande du médiateur, Mlle P. a précisé que son appartement d'environ 106 m<sup>2</sup> a fait l'objet de travaux de rénovation à l'été 2006 qui ont justifié une augmentation de la puissance disponible. L'ensemble des équipements est électrique (6 convecteurs, spots halogènes, baignoire et douche de balnéothérapie, cumulus, notamment) hormis la cuisinière qui fonctionne au gaz. L'appartement est entouré d'espaces non chauffés : un grenier au-dessus et un garage au rez-de-chaussée. L'isolation a été refaite (laine de verre, double vitrage). Le salon dispose d'une hauteur sous plafond de 5 mètres. Mlle P. a précisé que son chauffage disposait d'un thermostat mais déclare ne pas avoir pris de dispositions particulières pour faire des économies d'énergie.

### Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine la contestation d'une facture d'électricité dont l'ampleur a surpris la consommatrice comparativement au niveau de ses factures des deux années précédentes.
- Le fournisseur X et le distributeur ERDF ont précisé que les factures de mars 2007 et mars 2008 avaient été établies sur la base d'index estimés, la consommatrice ayant été absente lors des relevés. La facture suivante, d'octobre 2008, établie sur la base d'un index réel, avait en conséquence régularisé les consommations non facturées les deux années précédentes.

- L'augmentation du niveau moyen des consommations de Mlle P. atteint 30 % sur la période août 2006 - octobre 2008 par rapport à la période février 2005 - mars 2006. Il s'agit d'une hausse significative qui peut s'expliquer par :
  - un dysfonctionnement du compteur,
  - une modification des usages de la consommatrice,
  - un branchement frauduleux sur le compteur,
  - une erreur d'index.
- Les usages de la consommatrice ont crû notablement entre 2005 et 2008 sous l'effet de travaux de rénovation importants, mentionnés par la consommatrice et du fait de l'installation de nouveaux équipements (balnéothérapie, spots halogène en particulier) et d'un hiver rigoureux. Le médiateur considère que de tels éléments peuvent justifier l'augmentation de 30 % des consommations constatée.
- Dans ce contexte et compte tenu des éléments du dossier, les hypothèses d'une erreur sur l'index transmis par la consommatrice, d'un branchement frauduleux ou encore d'un dysfonctionnement du compteur paraissent peu vraisemblables.
- Le médiateur considère dans ce litige qu'une lettre explicative aurait vraisemblablement permis de prévenir la contestation de la consommatrice. Il aurait été souhaitable que cette lettre soit jointe à la facture elle-même, qui ne pouvait manquer de surprendre la consommatrice. Mais le fournisseur n'a pas non plus répondu au courrier de réclamation de la consommatrice qui a été contrainte de saisir le médiateur pour obtenir des éléments d'information. Le médiateur considère dans ce cas qu'un dédommagement de 50 euros TTC est justifié

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur d'accorder la somme de 50 euros TTC à la consommatrice.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, à au Président du Directoire d'ERDF, ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, le fournisseur X informera 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 30 septembre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE