



Réf. 480718-227420804/CL

Recommandation n° 2009-073

relative à la saisine de Madame G

du 19 août 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 19 août 2008 par Madame G d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

Mme G conteste une facture qu'elle estime ne pas correspondre à sa consommation réelle et suspecte une erreur de comptage.

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

Mme G dispose d'un contrat au tarif réglementé pour une puissance de 3 kVA auprès du fournisseur X pour sa résidence secondaire. Le nouveau compteur¹ dont elle dispose a enregistré une consommation de 9108 kWh entre le 4 septembre 2007 (date d'installation du nouveau compteur) et le 8 février 2008. Estimant qu'un tel volume de consommation ne correspond pas à ses usages, Mme G a refusé de payer la facture correspondante dont le montant s'élève à 1228,31 euros.

Mme G indique que son logement constitue une résidence secondaire rarement occupée. Une rénovation complète a été entreprise en 2007, « *mais cela ne justifie pas une telle consommation* » selon la consommatrice, qui précise que l'isolation a été améliorée et que les nouveaux équipements sont peu gourmands en énergie (4 radiateurs, 2 plaques de cuisson, hotte, chauffe-eau électrique.)

La consommatrice suspecte une erreur au niveau de l'index de départ de son nouveau compteur qui n'aurait pas été remis à zéro, contrairement à ce qui est affiché sur sa facture.

Par trois réclamations successives datées des 17 avril, 15 juillet et 8 août 2008, Mme G a contesté cette facture auprès de son fournisseur, sans obtenir de réponse.

¹ Le compteur remplacé correspondait aux usages professionnels du précédent occupant.

Mme G a fait l'objet de plusieurs relances en paiement de la part de son fournisseur datées du 2 avril, 18 mars, 2 juin et 21 juillet 2008 et sa fourniture d'énergie a été suspendue à deux reprises pour impayé. Le 22 juillet 2008, son fournisseur a accepté d'échelonner le règlement de la dette de Mme G en trois mensualités. Mme G est aujourd'hui à jour de ses paiements.

Lors de l'intervention pour coupure du 14 mai 2008, le technicien ERDF a constaté que le disjoncteur était déplombé et réglé à 45 ampères pour une puissance disponible de 9 kVA au lieu des 3 kVA souscrits. Mme G souligne que cette manipulation a été effectuée à son insu par son électricien lorsqu'il a constaté que les nouveaux équipements nécessitaient une puissance supérieure à 3kVA.

Les observations

Les observations du fournisseur X sont les suivantes :

- *« Mme G est convaincue que l'index de pose du compteur le 4 septembre 2007 n'était pas à 0000. Cependant, la réponse apportée par ERDF à ce sujet est formelle : le relevé effectué le 4 septembre 2007 a été enregistré par téléreport (donc pas de façon visuelle) et l'index était bien à 0000. ERDF dispose d'ailleurs de l'édition papier de ce relevé. »*
- *« Lors d'une intervention pour impayé réalisée le 14 mai 2008, le technicien d'ERDF a constaté que le disjoncteur était déplombé et réglé à 45 ampères (soit une puissance disponible de 9 kVA, au lieu de la puissance souscrite de 3 kVA). Or, ERDF confirme que lors de l'intervention du 4 septembre 2007, la puissance disponible, enregistrée elle aussi par téléreport, était bien de 3 kW. »*
- *« Cette manipulation frauduleuse du disjoncteur a pu être accomplie pour utiliser des appareils électriques appelant une puissance importante, éventuellement pour les travaux de rénovation effectués dans le logement et pouvant être à l'origine de la consommation litigieuse. »*
- *« Considérant que Mme G a fait l'objet d'une suspension de fourniture alors même qu'aucune réponse n'avait été apportée à sa réclamation, j'ai demandé à nos services du Sud-Ouest l'annulation des frais pour impayé de 38 euros HT figurant sur les factures les 17 et 22 août 2008. Ces annulations apparaîtront en déduction de la facture de décembre 2008. Il ne m'apparaît pas opportun d'effectuer un geste commercial complémentaire compte tenu des manipulations effectuées sur le disjoncteur. »*

Les observations du distributeur ERDF sont les suivantes :

- *« Mme G a demandé un nouveau compteur avec téléreport [...] installé le 3 septembre 2007. »* Le compte rendu de ce téléreport a été transmis au médiateur dans son intégralité. Il indique que l'index relevé le 3 septembre 2007 était de 0 kWh pour une puissance souscrite de 15 Ampères au tarif de base.
- *« La première relève du 27 février 2008 a enregistré une consommation de 9108 kWh, celle du 21 août 2008 de 10390 kWh et celle du 23 octobre 2008 de 10426 kWh.*
- *L'alimentation a été rétablie le 22 juillet 2007 et depuis ont eu lieu deux relevés :*
 - *un relevé cyclique le 21 août 2008 : index à 10390*
 - *un relevé spécial le 23 octobre 2008 : index à 10420. »*

Mme G a précisé au médiateur que les travaux de rénovation les plus importants ainsi que la manipulation frauduleuse de son disjoncteur ont été effectués par son électricien postérieurement à la date du relevé litigieux.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une facture anormalement élevée que la consommatrice attribue à une erreur de relevé lors de la pose de son compteur.
- Cette erreur n'a pas été reconnue par le distributeur ERDF, qui indique que les index à la base de la facture litigieuse ont été transmis par un dispositif de téléreport. Ce mode de transmission exclut en effet l'éventualité d'une erreur humaine sur l'affichage initial ou la transmission d'un index.
- Bien qu'importante, la facture du 8 février 2008, qui traduit une consommation journalière de 52,62 kWh/jour, peut difficilement être remise en cause :
 - Mme G n'a pas apporté d'éléments susceptibles de démontrer que le sur-calibrage de son disjoncteur serait postérieur à la facture litigieuse et qu'il serait donc sans lien avec l'augmentation des ses consommations.
 - D'autre part, les données transmises par le relevé du 8 février 2008 ne comportent pas d'indication sur la puissance souscrite. Le médiateur ne dispose donc d'aucun élément pour étayer la thèse d'un sur-calibrage postérieur à la facture litigieuse et étudier l'hypothèse d'un dysfonctionnement ponctuel du compteur. En outre, la baisse des consommations enregistrée ultérieurement par le compteur de Mme G tend à démontrer qu'il fonctionne normalement.
 - En conséquence, l'analyse du fournisseur X et du distributeur ERDF selon laquelle les travaux de rénovation et le sur-calibrage du disjoncteur expliquent la forte augmentation des consommations contestée doit être privilégiée.
- Le médiateur constate en outre que la consommatrice n'a pas eu à régler, ainsi qu'elle aurait pu y être tenue, les frais liés au constat de la manipulation frauduleuse opérée sur son disjoncteur (398,85 euros TTC). Cette dépense évitée constitue une remise dont Mme G a bénéficié, sans réelle justification.
- Le traitement de la réclamation de Mme G n'a pas été satisfaisant, ce qu'a reconnu le fournisseur X. L'annulation des frais de coupure apparaît de ce point de vue un dédommagement satisfaisant, Mme G reconnaissant avoir subi des désagréments mineurs du fait de sa faible présence dans sa résidence.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie considère que la proposition du fournisseur X, déjà mise en œuvre, d'annuler les frais d'intervention pour impayés d'un montant total de 90,90 euros TTC est satisfaisante.

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

La présente recommandation fera l'objet de publications respectant l'anonymat de la consommatrice.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 13 mai 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE