



Réf. 480718-237032612/MJZ

Recommandation n° 2009-054

relative à la saisine de Madame D et de Monsieur O

du 3 septembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 3 septembre 2008 par Madame D et Monsieur O d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Mme D et M. O contestent le niveau élevé de la facture faisant suite au relevé de leur compteur de mars 2008. Ils soupçonnent un défaut d'enregistrement de leur consommation, lié à un incident électrique sur le compteur de leurs voisins, situé dans le même coffret que le leur.

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

Le compteur électrique de l'habitation de Mme D et de M. O est situé dans le même coffret que celui de leurs voisins.

Au mois de décembre 2007, les voisins de Mme D et de M. O ont fait appel au service dépannage du distributeur ERDF car ils ont constaté des baisses de tension avec des coupures. Une intervention d'un agent du distributeur ERDF au niveau de leur compteur permet de solutionner le problème.

Le 3 janvier 2008, des arcs électriques et un début de combustion sont constatés dans le coffret commun aux deux compteurs, qui porte encore les traces de cet incident.

En mars 2008, Mme D et M. O ont constaté sur leur dernière facture une augmentation de leurs consommations cumulées sur une année de l'ordre de 1350 kWh. Ils considèrent ne pas avoir modifié leurs usages de l'électricité et estiment que les dysfonctionnements du compteur de leur voisins pourraient être à l'origine de cette augmentation.

Ils ont réclamé auprès de leur fournisseur par téléphone puis par lettre recommandée en demandant que soit reconnue la cause accidentelle de l'augmentation de leurs consommations, en relation avec les incidents constatés en décembre 2007 et janvier 2008 sur le compteur de leurs voisins, qui auraient été dédommagés.

Les observations

Le fournisseur X a transmis les observations suivantes :

- X confirme que le compteur de Mme D et de M. O est situé dans un coffret contenant le compteur de leurs voisins.
- Lors du relevé intermédiaire de mars 2008, une augmentation de consommation a bien été constatée et il a été proposé aux consommateurs d'augmenter le montant de leurs prélèvements mensuels.
- Cette augmentation ne paraît pas anormale car l'hiver 2007/2008, plus froid que l'hiver 2006-2007 peut expliquer l'augmentation de consommation.
- Il n'y a aucun lien entre les incidents qui ont marqué le coffret contenant le compteur de M. O et l'augmentation des consommations.
- X nous informe qu'aucune indication concernant une indemnisation des voisins de M. O n'est en sa possession.

Le médiateur national de l'énergie a demandé au distributeur ERDF de transmettre ses observations :

- Le distributeur ERDF reconnaît une intervention technique le 3 janvier 2008 sur les ouvrages constitutifs du branchement électrique du voisin de Mme D et de M. O, pour remettre en service le coupe-circuit principal de ce branchement et ainsi rétablir l'alimentation électrique.
- ERDF confirme que le compteur de l'habitation de Mme D est bien dans le même coffret que celui de son voisin mais que les ouvrages constitutifs de chaque branchement sont indépendants (compteur et coupe-circuit), conformément aux normes en vigueur (NF C-14100).
- ERDF nous informe qu'un incident sur le branchement voisin de celui de Mme D peut provoquer une perturbation sur l'onde électrique de son alimentation sans pour cela entraîner des modifications sur l'enregistrement de ses consommations.
- les consommateurs peuvent, s'ils le souhaitent, demander à leur fournisseur une vérification métrologique de leur compteur selon les modalités du catalogue des prestations du distributeur en vigueur.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une augmentation de consommation constatée par les consommateurs en mars 2008, dont ils suspectent que des dysfonctionnements du compteur de leurs voisins en soient la cause.
- Toutefois, l'analyse de la consommation des consommateurs entre 2004 et 2008 ne permet pas d'attester du caractère significatif de cette hausse : leur consommation moyenne oscille en effet entre 17,9 et 16,7 kWh/jour sur les quatre dernières années.
- Les dysfonctionnements du compteur de leur voisin, situé dans le même coffret que leur compteur, sont à l'origine de la défiance de Mme D et de M. O sur la fiabilité de l'enregistrement de leurs consommations.
- Le distributeur ERDF a indiqué que les dysfonctionnements constatés sur la ligne d'alimentation de leurs voisins n'ont aucune incidence sur l'enregistrement des consommations de Mme D et M. O, les ouvrages constitutifs de chaque branchement étant distincts.

- Compte tenu de l'absence d'évolution significative des consommations enregistrées, le médiateur ne peut que souscrire à cette analyse.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder des facilités de paiement aux consommateurs pour régler la facture litigieuse, dans l'hypothèse où celle-ci n'aurait pas été acquittée.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur général adjoint Commerce du fournisseur X, ainsi qu'aux consommateurs.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, 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 des consommateurs.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 8 avril 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE