



Réf. 480718-184329752/MJZ

Recommandation n° 2009-011
relative à la saisine de Monsieur et Madame C
du 25 août 2008 concernant un litige avec X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 25 août 2008 par M. et Mme C d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. et Mme C ont été informés par leur fournisseur par erreur d'un avoir en leur faveur de 382 euros alors qu'il s'agissait d'une dette. Cette erreur a eu pour conséquence des difficultés de trésorerie.

L'examen de la saisine

La réclamation

M. et Mme C ont souscrit au service de mensualisation du paiement de leur facture, avec une régularisation annuelle de leur facturation sur la base du relevé de leur compteur en mai de chaque année.

En novembre 2007, ils ont reçu un courrier de leur fournisseur d'électricité X les informant d'un avoir en leur faveur de 382,85 euros. Sur la base de cette information, ils ont demandé une réévaluation à la baisse du montant de leurs prélèvements mensuels. Cette demande leur a été accordée et leur prélèvements mensuels sont passés de 103 à 43 euros.

A réception de leur facture de régularisation annuelle en mai 2008, faisant apparaître une somme due complémentaire de 597,82 euros, ils se sont rendu compte que l'avoir de 382,85 euros dont ils avaient été informés en novembre 2007 était en fait un montant en faveur de leur fournisseur.

Ils se sont plaints par plusieurs communications téléphoniques et deux lettres recommandées auprès de leur fournisseur, en soulignant le déséquilibre de leur budget résultant de l'information erronée reçue.

Ils souhaitent être indemnisés du préjudice économique subi.

Les observations

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

- Le 2 mai 2007, M. et Mme C ont reçu une facture d'un montant de 1023,43 euros établie sur la base d'index relevés pour leur consommation d'énergie couvrant la période du 28 avril 2006 au 30 avril 2007.
- Lors du relevé d'index intermédiaire le 30 octobre 2007, le distributeur ERDF a constaté que le relevé du compteur du 30 avril 2007 était erroné. Suite à cette constatation une nouvelle facture, en date du 2 novembre 2007, a été éditée, annulant la facture du 2 mai 2007. Cette facture prend en compte les consommations de M. et Mme C du 28 avril 2006 au 30 octobre 2007, ainsi que l'abonnement pour la période du 24 juin 2006 au 24 juin 2007, pour un montant global de 1406,28 euros. Une différence avec la facture du 2 mai 2007 de 382, 85 euros en faveur du fournisseur apparaît.
- Cette nouvelle facture a été adressée à M. et Mme C le 16 novembre avec un courrier d'accompagnement annonçant un avoir à M. et Mme C alors qu'il s'agissait d'un complément de facturation.

A la réception de cette dernière facture, les clients croyant bénéficier d'un avoir ont demandé à leur fournisseur de baisser le montant de leur prélèvement mensuel, ce qui leur a été accordé. Cet accord n'a pas fait l'objet d'une analyse suffisante.
- Cette décision a entraîné, lors de la facturation du 29 avril 2008, un prélèvement complémentaire de 597,82 euros pour M. et Mme C.
- X reconnaît qu'il y a eu une mauvaise gestion du dossier de M. et Mme C et propose un abattement sur la facture rectificative du 2 novembre 2007.

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

- Le distributeur transmet les index du compteur de M. et Mme C en avril et octobre de chaque année au fournisseur X.
- Les index relevés en avril servent de base à la facturation annuelle des consommations de M. et Mme C.
- ERDF a constaté que les index heure pleine et heure creuse avaient été inversés lors du relevé d'avril 2007, ce qui a entraîné une facturation erronée de la part du fournisseur.
- En octobre 2007, le distributeur a détecté l'erreur de relevé et a transmis au fournisseur les index de redressement qui ont permis l'édition d'une facturation de régularisation.
- Un courrier édité par le fournisseur lors de l'envoi de cette nouvelle facture à M. et Mme C a fait une mauvaise interprétation du bénéficiaire du redressement.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine un dysfonctionnement du fournisseur X dans la régularisation d'une erreur de relevé en avril 2007.
- Ce dysfonctionnement a consisté à annoncer un avoir aux consommateurs alors qu'il s'agissait d'un montant en faveur du fournisseur.
- La diminution des mensualités qui a été accordée aux consommateurs a alourdi encore le montant de la régularisation de leur facturation six mois plus tard.
- Ce double dysfonctionnement a eu pour conséquence de repousser le règlement d'une facturation d'énergie qui n'est pas contestée par les consommateurs. Il n'y a pas de préjudice

au sens propre, puisque les consommateurs ont au contraire bénéficié d'une avance de trésorerie de la part de leur fournisseur.

- Toutefois, le médiateur reconnaît que le prélèvement inattendu de près de 600 euros en mai 2008 a pu être à l'origine d'un déséquilibre du budget de M. et Mme C et de difficultés de trésorerie. Les désagréments qui résultent de cette situation doivent être dédommagés.
- La mauvaise gestion du dossier a été reconnue par le fournisseur X qui propose de procéder à un abattement sur la facture de novembre 2007.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder un geste commercial de 100 euros à M. et Mme C pour les désagréments subis.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Général Adjoint Commerce d'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 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 des consommateurs.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 29 janvier 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE