



Réf. 480718-150317406/FF

**Recommandation n° 2009-096**  
**relative à la saisine de Monsieur P**  
**du 14 octobre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 14 octobre 2008 par Monsieur P d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

Monsieur P conteste une facture de redressement établie à la suite d'un constat de dysfonctionnement de 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**

M. P a reçu une facture de redressement de son fournisseur d'électricité X en date du 17 décembre 2007 pour un montant de 2318,63 euros TTC, sans aucune explication. Après contact auprès de son service client, il a découvert que son compteur avait été remplacé le 13 novembre 2007.

Il a demandé au service social de la ville d'intervenir afin d'obtenir des explications. Par courrier en date du 7 avril 2008, le service social lui a rapporté par écrit la réponse d'X suivante : « [...] Il m'a été dit qu'ils vous avaient contacté le 11 mars et expliqué ce qui s'était passé, à savoir une vis dévissée à votre compteur, ce qui a entraîné un dysfonctionnement sur cinq ans et aucune facilité ne peut vous être accordée. [...] ».

Le consommateur a adressé un nouveau courrier afin d'obtenir une explication auprès du fournisseur X, sans succès.

## Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a adressé la copie du courrier adressé au consommateur en date du 7 août 2008 :

- Le compteur « *n'était plus en mesure d'enregistrer les consommations couvrant la période du 13 novembre 2002 au 13 novembre 2007. En effet, le technicien assermenté a constaté que le capot était déplombé et la vis d'excitation était desserrée et a dû changer le compteur. En conséquence de quoi, il a expliqué à Madame P qu'un redressement de facture serait engagé.* »
- Le fournisseur a précisé en outre dans ce courrier la méthode appliquée pour le redressement des consommations : « *Mes services ont procédé à un rattrapage de consommation sur 5 ans sur le principe de calcul suivant : sur une période de 9 mois, la consommation a été de 513 kWh soit 57 kWh par mois en heures creuses et 533 kWh soit 59 kWh par mois en heures pleines. La consommation annuelle prévisible pour votre abonnement est de 3708 kWh soit 309 kWh par mois en heures creuses et 4584 kWh soit 382 kWh par mois en heures pleines. Ce qui fait une consommation sur 5 ans de 18 540 kWh en heures creuses et 22 920 kWh en heures pleines. Le rattrapage de consommation qui vous a été consenti est de 10120 kWh en heures creuses et 015380 kWh en heures pleines pour la période du 13 novembre 2002 au 13 novembre 2007. Il n'y a pas dans ce dossier de contestation possible sur la consommation recalculée. Ce mode de calcul vous est largement favorable. En conséquence, je considère qu'il n'a pas lieu de remettre en cause la somme restant à votre charge de 2318,63 euros.* »

A la suite d'une seconde demande d'observation, le fournisseur X a indiqué que :

- « *Après analyse du dossier nous relevons :*
  - 1.- *que le redressement de facturation a été calculé sur une période de 5 ans*
  - 2.- *qu'aucun frais lié à l'agent assermenté n'a été facturé*
  - 3.- *que le client semble rencontrer des difficultés financières, étant donné qu'il a fait appel au service social, qui n'a pu donner une suite favorable à sa demande d'aide.* »
- « *Au regard des éléments dont nous disposons, X souhaite proposer à ERDF de ramener le redressement de facturation sur une période de 2 ans, soit :*
  - *d'annuler le redressement de facturation du 17 décembre 2007 ;*
  - *de refaire un redressement de facturation tenant compte d'une consommation recalculée sur 2 ans.* »
- « *ERDF ajoutant aux 2 ans, la période comprise entre la date du constat de fraude et la loi du 17 juin 2008, X prendra à sa charge le différentiel sous forme de geste commercial.* »

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le distributeur ERDF a indiqué :

- Les installations du consommateur ont été mises en service en 1988. Le compteur est électromécanique et non accessible. « *La relève cyclique est prévue en février et en août de chaque année.* »

- « Suite aux relevés de l'année 2007, la consommation étant très basse, une visite de contrôle est programmée le 13 novembre 2007. Ce même jour, le technicien constate un dysfonctionnement sur le compteur de Monsieur P et procède à son remplacement. »
- Un redressement sur 5 ans est alors effectué conformément à la procédure alors en vigueur.
- Le distributeur ERDF a également adressé au médiateur un tableau des consommations du consommateur duquel il ressort que la consommation journalière du consommateur est comprise entre 0,5 et 6 kWh par jour entre le 13 avril 2004 et le 13 novembre 2007, alors qu'elle était de 33,2kWh par jour entre janvier et avril 2004 et comprise entre 25,47 kWh par jour et 45,7 kWh par jour entre le 30 janvier 2008 et le 10 février 2009. « L'historique des consommations ci-dessus confirme la thèse du dysfonctionnement, les consommations étant bien plus importantes après la pose du nouveau compteur. ».
- « Conformément aux dispositions des articles 1er, 4 et 26 de la loi du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile, dans le cas précis de Monsieur P, le distributeur appliquera la procédure de dysfonctionnement de comptage en ramenant la période pour le calcul du redressement à une durée de deux ans, augmentée des 216 jours séparant le 13 novembre 2007, date du constat, au 19 juin 2008, date d'entrée en vigueur de la loi. Ne s'agissant pas d'une fraude et conformément à la note relative au traitement des fraudes et dysfonctionnement de comptage concertée avec les acteurs du marché, un abattement de 10% sera appliqué sur ce redressement. Le distributeur transmettra au fournisseur les éléments permettant de régulariser la facturation du redressement de consommation. »

### Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une facture de redressement établie à la suite d'un constat de dysfonctionnement de compteur de M. P par le distributeur ERDF. Le consommateur a reçu des informations contradictoires quant à l'origine de cette facture : fraude ou dysfonctionnement du compteur. Le médiateur s'étonne que le fournisseur X et le distributeur ERDF ne soient pas d'accord sur les causes du redressement.
- Dans tous les cas, la régularisation des consommations enregistrées par le compteur défectueux est légitime, dans le respect des procédures et de la réglementation en vigueur.
- Ces procédures prévoient que le redressement soit évalué sur la base des consommations enregistrées pendant une période de référence où le compteur fonctionnait correctement, ou bien sur la base de consommations moyennes d'une installation similaire. Afin de profiter de l'historique des consommations enregistrées sur le nouveau compteur, le médiateur souhaite que l'évaluation des consommations du redressement retienne la période de référence la plus favorable au consommateur : soit la période antérieure au dysfonctionnement (entre 2003 et avril 2004), soit la période postérieure au changement du compteur (période comprise entre novembre 2007 et mai 2009).
- Le fournisseur X a proposé de prendre à sa charge une partie des consommations qui sera évaluée par le distributeur ERDF, à titre de geste commercial. Le médiateur estime cette proposition satisfaisante pour compenser les désagréments subis par le consommateur dans le traitement de sa réclamation.

### La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF d'annuler le redressement du 17 décembre 2007 et d'évaluer un nouveau redressement sur les bases exposées ci-dessus.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- de corriger la facturation de M. P en conséquence ;
- d'accorder au consommateur, comme il l'a proposé, un geste commercial correspondant à 216 jours de la consommation journalière moyenne utilisée en référence pour le redressement ;
- d'accorder des facilités de paiement au consommateur jusqu'à 24 mensualités.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, au Président du directoire d'ERDF, ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X ainsi que le distributeur ERDF 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 du consommateur.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 11 juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE