



Réf. 480718-264030862/SF

**Recommandation n° 2009-029**  
**relative à la saisine de Monsieur D du 1<sup>er</sup> octobre 2008**  
**concernant un litige avec le fournisseur X**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 1<sup>er</sup> octobre 2008 par Monsieur D d'un litige avec le fournisseur d'électricité de son local professionnel et de son logement, X.

Monsieur D conteste le redressement de facturation, d'un montant de 1547,97 euros TTC, qui a fait suite au constat du dysfonctionnement de son 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. D dispose d'un contrat à tarif réglementé EJP<sup>1</sup> avec une puissance souscrite de 18 KVA pour son local professionnel et son logement.

Sans aucune explication ni justificatif, M. D a reçu des courriers de relance et de mise en demeure de son fournisseur X, datés des 8, 12 et 16 juillet 2008, pour un retard de règlement de 1547,97 euros TTC, avec pénalités de retard et menaces de mise en œuvre de la procédure de suspension de fourniture d'énergie en cas de non paiement.

Afin d'obtenir des explications sur ces courriers, M. D contacte son fournisseur par téléphone qui l'informe que ce recouvrement concerne une facture datée du 1<sup>er</sup> juillet 2008, faisant suite au constat du dysfonctionnement établi lors du dernier relevé semestriel intervenu le 29 mai 2008. M. D précise qu'il n'a jamais reçu la facture concernée.

---

<sup>1</sup> Le tarif EJP (Effacement Jours de Pointes) est une option tarifaire du tarif bleu d'X qui comporte deux périodes de consommation : les jours normaux et les jours de pointe. Il y a 22 jours de pointe par hiver, entre le 1<sup>er</sup> novembre et le 31 mars. Le consommateur est informé des jours de pointe la veille pour le lendemain via un boîtier spécifique. Le coût des consommations pour les jours normaux est avantageux par rapport aux tarifs classiques, mais il est presque 10 fois supérieur pendant les jours de pointe, afin de favoriser l'effacement, c'est à dire la réduction des consommations. Ce tarif est en extinction depuis 1997, c'est-à-dire qu'il ne peut plus être souscrit.

Le 19 juillet 2008, M. D adresse deux lettres recommandées avec avis de réception au fournisseur X, dans lesquelles il conteste, et la procédure de recouvrement, et la somme réclamée. Il demande les méthodes de calcul de cette somme qui correspond à un redressement de deux ans au cours desquels quatre relevés semestriels ont pourtant eu lieu. Il précise que ses usages de l'électricité ont été modifiés au cours de ces deux ans et demande une révision rapide de son dossier au vu du montant de la somme réclamée.

Pour toute réponse, le fournisseur X lui adresse sa facture du 21 juillet 2008 d'un montant de 376,41 euros TTC, dont 30 euros de pénalités de retard ainsi que la facture rectificative du 1<sup>er</sup> juillet 2008 avec une courte explication.

Le 30 juillet 2008, un agent du distributeur ERDF se présente pour procéder à la suspension de fourniture d'énergie pour impayé. Afin d'éviter la suspension de fourniture, le fils de M. D, présent dans les locaux, fait un chèque de 300 euros à l'ordre du fournisseur en acompte de cette facture rectificative.

Le même jour, M.Y.T., « responsable commercial du fournisseur X Pro » adresse un courrier d'attente à la réclamation écrite de M. D. Le 9 septembre 2008, M.D renouvelle ses demandes d'explications à M. Y. T. par lettre recommandée avec avis de réception. Le 10 septembre 2008, M. D reçoit un courrier daté du 28 août 2008, émanant de Mme L. P., « responsable du fournisseur X Pro », qui lui communique les éléments qui ont permis d'établir la facture rectificative suite au dysfonctionnement de son compteur. Le 23 septembre 2008, en réponse à la relance de M. D, M.Y.T. lui adresse un deuxième courrier d'attente à sa réclamation.

## Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a adressé la réponse suivante le 12 janvier 2009 :

- « Monsieur D dispose d'un compteur EJP. L'examen de l'historique des consommations montre que le compteur a enregistré normalement la consommation jusqu'au 1<sup>er</sup> juin 2006 tant en pointe mobile qu'en heures normales. A partir du 1<sup>er</sup> juin 2006, le compteur a continué de mesurer la consommation en heures normales tandis qu'il n'enregistrait aucune consommation en pointe mobile. ».
- « Le calcul effectué par ERDF est donc le suivant : Période de référence (pendant laquelle le compteur a fonctionné normalement) : du 25 mai 2005 au 1<sup>er</sup> juin 2006 soit 372 jours dont 22 jours d'heures de pointe mobile. Sur la base de la consommation enregistrée sur cette période, la consommation moyenne journalière en heures de pointe mobile est égale à  $1\,606 / 22 = 73$  kWh. Le compteur est resté bloqué du 1<sup>er</sup> juin 2006 au 6 juin 2008, soit 736 jours dont 44 jours en heures de pointe mobile. La consommation sur deux ans se répartit donc ainsi : Heures de pointe mobile :  $44 \times 73 = 3\,212$  kWh ramené après abattement de 10 % à 891 kWh. Heures normales :  $50\,909 - 2\,891 = 48\,018$  kWh.
- Le redressement effectué est donc le suivant : annulation de 2 891 kWh en heures normales pour un montant de 159,01 euros HT ; facturation de 2891 kWh en heures de pointe mobile pour un montant de 1 359,64 euros HT. Le tout représentant avec les taxes locales et la TVA un montant de 1 547,97 euros TTC. ».
- « S'il apparaît légitime de calculer la consommation non enregistrée par le compteur en heures de pointe mobile, les relevés d'index effectués permettraient de se rendre compte avant les deux ans échus, du dysfonctionnement du compteur. Nous proposons donc, à titre commercial, de demander à ERDF de limiter le rappel à un an. »

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le distributeur ERDF a adressé la réponse suivante le 7 janvier 2009 :

- *« Monsieur D a souscrit auprès du fournisseur X un contrat de fourniture professionnel avec l'option EJP. Les relevés cycliques se font en mai et en novembre.*
- *Le relevé cyclique du 28 mai 2008 a mis en évidence un dysfonctionnement des installations de Monsieur D. Dans ce cas très particulier, le dysfonctionnement a été causé par la fusion du fusible de protection du relais de bascule heures normales/heures chargées. Ce dernier a entraîné la non comptabilisation en heures chargées des consommations les jours rouges (jours de pointe) sur la période du 1er juin 2006 au 1er juin 2008.*
- *Etant donnée la diversité des moyens de substitution et d'effacement utilisés par les clients en option tarifaire EJP, il est difficile de détecter les anomalies d'enregistrement de consommation les jours de pointe dues à un dysfonctionnement de comptage. Toutefois, le client qui a une parfaite connaissance de ses installations intérieures devait certainement avoir noté l'absence d'enregistrement de toute consommation en heures chargées. En effet, de par la spécificité de cette option tarifaire, il est rare qu'un client EJP ne contrôle pas ses consommations en heures chargées et il est également rare qu'un client n'ait pas de consommation du tout, au moins pour les usages captifs comme l'éclairage.*
- *Après remise en conformité des installations de comptage, le distributeur a donc transmis au fournisseur les données de comptage afin de lui permettre d'établir la facture rectificative conformément à la procédure CRE : << Procédure détaillée applicable en cas de fraudes et erreurs de comptage aux sites de consommation BT<36kVA >> du 28 mai 2007.*
- *Le redressement des consommations en heures chargées sur la période a été calculé à partir de l'historique réel de consommation du client. Le distributeur trouve ce redressement justifié. ».*

Le consommateur a apporté au médiateur les informations complémentaires suivantes :

- Il n'a jamais été informé du constat de dysfonctionnement de son compteur et de sa remise en état qui aurait eu lieu le 29 mai 2008.
- Il a reçu un appel faisant référence à sa saisine du médiateur national de l'énergie durant lequel il lui a été proposé de ne payer que la moitié de la facture. Le consommateur croyant qu'il s'agissait des services du médiateur national de l'énergie a accepté oralement cette proposition afin de clore son dossier. Suite à cet appel, il a reçu une facture rectificative en date du 6 novembre 2008 d'un montant de 721,08 euros TTC. La facture rectificative ne tenant pas compte de l'acompte de 300 euros déjà versé, M. D ne l'a pas réglée. Le 10 décembre 2008, le fournisseur X a édité une lettre de relance pour la somme de 421,08 euros. M. D a reçu par courrier séparé un TIP pour un montant de 421,08 euros, qu'il a renvoyé au fournisseur.
- Au cours de l'hiver 2008-2009, M. D s'est rendu compte que les relais de préavis et d'avertissement des jours de pointes mobiles de son installation étaient également défectueux. Il a prévenu son fournisseur qui a déclenché l'intervention du distributeur ERDF début février pour réparer ces deux relais.

## Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine plusieurs anomalies dans la détection et la correction d'un dysfonctionnement de compteur :
  - La détection tardive du défaut d'enregistrement des consommations en jours de pointe, une remise en état partielle de l'installation, anomalie imputable au distributeur ERDF.
  - Un défaut d'information du consommateur sur les paramètres du redressement préalablement à leur facturation, anomalie imputable au distributeur ERDF.
  - Une méthode d'évaluation du redressement contestable, anomalie imputable au distributeur ERDF.
  - Plusieurs dysfonctionnements dans le traitement du dossier de M. D, anomalie imputable au fournisseur X.

### **Sur la détection tardive du défaut d'enregistrement des consommations en jours de pointe, et la remise en état partielle de l'installation**

- Le distributeur ERDF aurait pu détecter le dysfonctionnement de compteur de M. D dès le relevé du mois de mai 2007 puisqu'aucune consommation de pointe mobile n'a été enregistrée entre mai 2006 et mai 2007. Comme il l'indique dans ses observations « *il est (...) rare qu'un client n'ait pas de consommation du tout, au moins pour les usages captifs comme l'éclairage* ».
- Le médiateur considère que les remarques du distributeur ERDF, qui prétend que le consommateur aurait dû s'apercevoir de « *l'absence d'enregistrement de toute consommation en heures chargées* », sont déplacées au vu de la négligence dont il a fait preuve dans le cadre de sa mission de contrôle de conformité des points de livraison et de leurs consommations.
- De plus, le distributeur, qui n'a pas informé M. D du dysfonctionnement et de la réparation du relais de bascule heures normales/heures chargées de son compteur, n'a pas non plus jugé utile de procéder à la vérification de l'intégralité de l'installation du consommateur. Compte tenu du défaut constaté (« *fusion du fusible de protection du relais* »), il eut été logique que les relais de préavis et d'avertissement des jours de pointes mobiles situés à l'intérieur du local du consommateur soient contrôlés. Ils étaient effectivement défectueux, ce dont le consommateur ne s'est aperçu que plusieurs mois plus tard.
- Compte tenu des négligences du distributeur ERDF dans la détection et la correction du dysfonctionnement, le médiateur considère que la durée du redressement devrait être limitée à un an au lieu de deux.

### **Sur le défaut d'information du consommateur sur les paramètres du redressement préalablement à sa facturation**

- Les différentes procédures applicables pour dysfonctionnement de comptage<sup>2</sup> prévoient que le consommateur soit informé des paramètres retenus pour établir le redressement ainsi que de la possibilité de contester et d'opposer ses propres éléments pour ajuster le redressement le cas échéant.
- M. D n'a été informé ni par le distributeur ni par son fournisseur des paramètres du redressement.

---

<sup>2</sup> Procédure GTE « procédure détaillée applicable en cas de fraudes et erreurs de comptage aux sites de consommation BT < 36kVA> du 13 juillet 2007 » et procédure du distributeur ERDF de « traitement des fraudes et dysfonctionnement de comptage » (ERDF-PRO-PC802E V1) du 29 janvier 2008.

- Le médiateur considère que c'est au distributeur d'informer le consommateur des paramètres du redressement, ainsi que le prévoit la procédure, établie en Groupe de Travail Electricité (GTE) sous l'égide de la CRE. Le distributeur ERDF s'est engagé, à la suite d'une précédente recommandation (n°2008-019), à clarifier sa procédure interne.
- M. D a été privé de la possibilité de contester l'évaluation du redressement, alors même, comme il l'indique, que ses usages de l'électricité ont été modifiés au cours des deux dernières années « *certaines pièces chauffées par l'électricité ne sont plus utilisées (ou inoccupées) et d'autres aménagements ont été effectués (raccordement au réseau gaz), ce qui modifie la répartition heures normales et heures chargées.* »

#### Sur la méthode d'évaluation du redressement

- C'est l'historique de consommations du consommateur antérieur au dysfonctionnement, pendant l'hiver 2005-2006, à l'exclusion de tout autre élément, qui a été retenu par le distributeur ERDF pour établir l'évaluation du redressement pour les hivers 2006-2007 et 2007-2008.
- En pratique, la consommation des 22 jours de pointe de l'hiver 2005-2006 a donc été multipliée par 2 pour obtenir la consommation des 44 jours de pointe des hivers 2006-2007 et 2007-2008, avec une décote, standard, de 10% en raison de l'incertitude liée à cette estimation.
- Comme il l'a déjà évoqué dans la recommandation n°2008-032, le médiateur regrette que d'autres éléments n'aient pas été pris en compte pour établir cette évaluation. La procédure de traitement des dysfonctionnements de comptage prévoit bien la collecte d'éléments sur les équipements du consommateur, mais n'en prévoit pas l'exploitation. En l'espèce, aucune collecte n'a été de toute façon effectuée par le distributeur ERDF auprès de M. D.
- Le médiateur estime également que l'évaluation du redressement aurait pu être affinée par divers moyens, notamment en se basant sur un historique plus long (une seconde période hivernale par exemple).
- Enfin, l'abattement de 10% retenu pourrait être modulé pour tenir compte du degré d'incertitude sur le niveau réel de consommation. En l'occurrence, on peut s'interroger sur la fiabilité de l'estimation des consommations pour les 44 jours concernés en raison de la brièveté de la période de référence choisie (22 jours) et de la sensibilité du niveau de consommations en jours de pointe au climat et à d'autres facteurs. Il suffirait par exemple que M. D ait été absent une journée pour que sa consommation sur la période soit réduite de 5%.
- Compte tenu que M. D n'a pas été en mesure de contester l'évaluation du distributeur et que l'incertitude sur le niveau exact des consommations de M. D en jours de pointe est élevée, le médiateur considère que l'abattement « standard » de 10% est insuffisant. Un abattement de 50% est mieux adapté à la situation particulière de M. D.

#### Sur les dysfonctionnements dans le traitement du dossier de M. D

- M. D n'a reçu la facture rectificative datée du 1<sup>er</sup> juillet 2008 que le 28 juillet 2008, suite à sa réclamation. En revanche, le fournisseur X a engagé une procédure de recouvrement à l'encontre de M. D dès le 8 juillet 2008 par une première lettre de relance pour retard de paiement, suivi d'une seconde le 12 juillet 2008 et d'une mise en demeure le 16 juillet 2008, sans qu'aucun de ces courriers ne fasse référence, ni à la découverte du dysfonctionnement et donc de l'erreur de comptage, ni à la facture rectificative qui en a résulté.
- Le médiateur conçoit la nécessité pour un fournisseur d'automatiser ses procédures de recouvrement. Pour autant, il considère que certaines situations particulières devraient faire l'objet d'un traitement personnalisé. C'est le cas notamment lorsqu'un dysfonctionnement de comptage est détecté et qu'il a pour conséquence une facture de redressement importante.

- M. D a obtenu de la part de plusieurs interlocuteurs différents de son fournisseur des réponses différentes et contradictoires. Cette anomalie témoigne d'un défaut d'organisation et/ou de suivi dans le traitement des réclamations.
- Une intervention pour impayé a été demandée fin juillet 2008, alors que M. D avait contesté par un écrit motivé la somme réclamée et que le fournisseur n'avait pas encore répondu à la réclamation sur le fond.
- Le paiement partiel par le consommateur suite à l'intervention pour impayé n'a pas été pris en compte avant trois mois, entraînant une nouvelle procédure de recouvrement sur une somme erronée.
- Suite à sa saisine du médiateur national de l'énergie, la réclamation de M. D a été réexaminée et une solution lui aurait été proposée par téléphone en novembre 2008. Le consommateur a cru que cette proposition émanait des services du médiateur national de l'énergie, qui n'ont pas été informés de cette initiative par le fournisseur X.
- Le médiateur considère donc qu'il ne peut être reproché à M. D d'avoir refusé de payer ses factures liées au redressement, et qu'il doit être dédommagé pour les désagréments subis du fait de la multiplication des dysfonctionnements dans le traitement de son dossier.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF de limiter le montant du redressement de consommation faisant suite au remplacement du relais du compteur de M. D à 803 kWh en pointe mobile.

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

- de régulariser la facturation de M. D en conséquence,
- de rembourser à M. D tous les frais d'intervention pour impayés ou pour défaut de paiement facturés dans le cadre du présent litige,
- de verser à M. D la somme de 50 euros TTC en dédommagement des désagréments subis, en particulier l'intervention pour impayé injustifié dont il a fait l'objet, ainsi que des frais engagés dans le cadre de son litige.

Le médiateur national de l'énergie rappelle aux fournisseurs et distributeurs qu'il n'est pas opposé à ce qu'une solution amiable, fondée sur un nouvel examen de sa situation, soit proposée au consommateur au cours de l'examen de sa saisine. Si cette solution agréée le consommateur, celui-ci a la possibilité de se désister de sa saisine par écrit. Le médiateur veillera à ce que les conditions de désistement des consommateurs relèvent d'un choix éclairé de ces derniers et qu'ils n'aient pas fait l'objet de pressions. Le médiateur recommande en outre que fournisseurs et distributeurs l'informent au préalable des solutions proposées au consommateur lorsque son litige est en cours d'instruction. Il rappelle que fournisseurs et distributeurs ne sauraient se prévaloir, dans la proposition qu'ils font au consommateur, d'un quelconque mandat du médiateur national de l'énergie pour régler le litige.

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

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

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 17 mars 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE