



Réf. S2009-054/JC

Recommandation n° 2009-143
relative à la saisine du 5 janvier 2009 de Monsieur D
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 5 janvier 2009 par Monsieur D d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. D conteste le redressement de facturation d'un montant de 1383,37 euros TTC faisant suite au constat d'un 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

Le 24 mars 2006, M. D a emménagé dans un nouveau logement qu'il avait au préalable équipé d'une chaudière individuelle au gaz pour produire son chauffage et son eau chaude.

Le même jour, il a téléphoné au fournisseur X afin de souscrire un contrat de fourniture d'électricité. Les caractéristiques du contrat de son prédécesseur, dont l'installation était entièrement électrique (eau-chaude, chauffage) ont été reconduites à l'identique : 9 kVa avec option Heures pleines / Heures creuses.

Le 19 mars 2008, le distributeur ERDF a constaté que le compteur de M. D était défectueux et a procédé à son remplacement. M. D a reçu, suite à ce constat, une facture rectificative de 1383,37 euros TTC dont 917,88 euros TTC de régularisation de consommations et 465,49 euros TTC correspondant à sa facturation due avant le redressement.

Le 25 avril 2008, M. D a écrit au fournisseur X pour contester le montant de cette facture rectificative. Il conteste les modalités retenues par le distributeur ERDF pour calculer ce redressement. Il explique que le redressement calculé est erroné car il se base sur « *la moyenne de l'île de France pour un foyer dont l'évaluation est estimée à 9 kVa incluant donc l'électricité et chauffage alors que les appareils principaux plaque, four et chauffage fonctionnent au gaz par le biais d'une chaudière* ».

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du distributeur ERDF le 7 avril 2009. Le 23 juin 2009, ce dernier a transmis, au médiateur national de l'énergie, les observations suivantes :

« Suite à un dysfonctionnement de comptage, le distributeur est intervenu le 19 mars 2008, pour changer le compteur de Monsieur D.

Monsieur D conteste les consommations redressées suite au constat du dysfonctionnement de comptage.

Le distributeur a transmis un redressement selon les modalités suivantes :

- *Période de redressement : 2 ans et 90 jours*
- *Période de référence : Absence d'un historique de consommation exploitable*
- *Base de calcul : Consommation moyenne des points de livraison présentant des caractéristiques comparables (9 kVa)*
- *Un abattement de 10% sur le volume des consommations redressées*

Le 1er septembre 2008, l'utilisateur change de tarif et passe de 9 kVa en double tarif à 6 kVa en simple tarif.

Dans ce cas particulier et à titre exceptionnel sur la base des éléments communiqués par Monsieur D ,le distributeur établira une nouvelle évaluation des consommations de l'utilisateur sur la base de son historique de consommation réelle entre le 19/03/2008 (date du changement de compteur) et le 11/03/2009, conformément à la note ERDF-PRO-PC_02 E, concertée par les acteurs du marché et relative aux traitements des dysfonctionnements de comptage, en présence d'un historique de comptage exploitable.

Le distributeur transmettra un redressement selon les modalités suivantes :

- *Période de redressement : inchangée*
- *Période de référence : du 19/03/2008 au 11/03/2009 soit une consommation moyenne d'environ 5,75 kWh / jour sur la base d'une puissance de 6 kVa en simple tarif*
- *Un abattement de 10% sur le volume des consommations redressées »*

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X le 23 février 2009. Le 4 mai 2009, le fournisseur X a transmis au médiateur national de l'énergie les observations suivantes :

« Après analyse du dossier, nous relevons : une application tarifaire inappropriée dès l'ouverture du contrat du client : la prise en compte du double tarif puissance 9 kVa n'était pas pertinente, étant donné que le chauffage et l'eau chaude sont fournis par l'énergie gaz depuis l'entrée du client dans les lieux, un constat du compteur défectueux 2 ans après l'ouverture du contrat, une facture rectificative calculée sur la base d'un tarif inadéquat. Au regard des éléments dont nous disposons, il semblerait que l'étude tarifaire, effectuée à l'ouverture du contrat, n'ait pas été suivie de la proposition de la bonne puissance. X serait donc disposé, à titre exceptionnel et commercial, à revoir le calcul de cette même facture, sur la base de calcul suivante :

- *Prise en compte de la part abonnement sur la base du simple tarif puissance 6 kVa, depuis la date de mise en service à la date du changement de compteur (passage de 9 kVa à 6 kVa) (soit 146,36 euros TTC à régler par le consommateur)*
- *Prise en compte de la part consommation pour la période du 24/03/2006 au 01/09/2008, à partir de la consommation réelle du client calculée après le changement de compteur (soit 1123,61 euros TTC à régler par le consommateur)*
- *Annulation de la facture rectificative du Distributeur ERDF du 6 mai 2008, sur la période du 24/03/2006 (date de la mise en service » au 19/03/2008 (date du changement de compteur) (soit 917,88 euros TTC à rembourser au consommateur)*
- *Annulation complémentaire, de la part consommation facturée initialement en double tarif puissance 9 kVa, sur la période du 19/03/2008 (date du changement de compteur) au 01/09/2009 (date du changement de tarif) (soit 246,18 euros TTC à rembourser au consommateur)*

- *Annulation complémentaire des abonnements facturés sur la base du double tarif 9 kVa, depuis la date de mise en service à la date du passage du changement de tarif. (soit 456,98 euros TTC à rembourser au consommateur)*

Par ailleurs, Monsieur D n'a pas payé sa facture du 7 février 2008 (d'un montant de 465,49 euros TTC). C'est pourquoi X a cumulé ces deux montants, donnant lieu à un solde à devoir de 1383,37 euros TTC dans son courrier du 19 mai 2008. Nous attirons donc l'attention sur le fait que les 465,49 euros TTC, toujours impayés jusqu'à ce jour, bien qu'en dehors du litige seront par conséquent inclus dans le solde à devoir après prise en compte du geste commercial décrit ci-dessus. »

Les conclusions du médiateur

- Eu égard aux éléments du dossier, il ressort que le litige a pour origine un défaut de conseil de la part du fournisseur X lors de la mise en service du contrat de fourniture d'électricité de M. D, car les caractéristiques de l'installation intérieure de M. D n'ont pas été prises en compte.
- Le médiateur national de l'énergie estime la solution proposée par le fournisseur X pour remédier à cette situation globalement satisfaisante. Elle est équivalente, pour le calcul du redressement pendant la période de dysfonctionnement du compteur, à celle proposée par le distributeur
- Elle a pour résultat un avoir de facturation de 351,07 euros TTC, à déduire de la somme de 465,49 euros TTC que M. D reste devoir au fournisseur X.
- Le médiateur national de l'énergie souligne, également, qu'il serait opportun de dédommager M. D pour les désagréments qu'il a subis dans le traitement de sa réclamation.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre la solution qu'il a proposée, et de la compléter par un dédommagement de 50 euros TTC pour compenser les désagréments liés au traitement de la réclamation de M. D.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF de revoir la facturation de l'acheminement correspondant en cohérence avec les propositions du fournisseur X.

Le médiateur national de l'énergie recommande au consommateur de régler le solde de sa facture, soit 114, 42 euros TTC (465,49 euros TTC - 351,07 euros TTC).

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du directoire d'ERDF, au fournisseur 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 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 10 août 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE