



Réf. 480718-432777216/JC

Recommandation n° 2009-121/PG
relative à la saisine de Mademoiselle B
du 13 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 13 novembre 2008 par Mademoiselle B d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

Mademoiselle B conteste sa facture du 22 août 2008 d'un montant de 1700,60 euros TCC et souhaite obtenir des explications sur l'importance des consommations qui lui ont été facturées.

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

Les installations de Mlle B ont été mises en service le 6 décembre 1999. Son contrat stipule qu'elle dispose d'une puissance de 6 kVa et elle bénéficie du tarif de première nécessité (TPN) depuis le 26 décembre 2007.

Le compteur de Mlle B n'a pas été relevé de juin 2005 à août 2008 en raison de ses absences à chaque relevé semestriel, prévu en juin et décembre de chaque année.

Le 22 août 2008, Mlle B a reçu une facture d'un montant de 1700,60 euros, établie à la suite d'un relevé spécial de son compteur réalisé à la demande de son fournisseur, qui régularise 36 mois d'estimations de consommation du 23 juin 2005 au 1^{er} août 2008.

Mlle B conteste le niveau des consommations qui lui ont été facturés car elle indique n'utiliser comme équipements électriques qu'un ordinateur et un radiateur électrique pendant les mois d'hiver.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X et du distributeur A en date du 24 décembre 2008.

Les observations du distributeur A, reçues le 22 avril 2009, sont les suivantes :

- « Les installations de Mlle B ont été mises en service le 6 décembre 1999. Cette utilisatrice est en simple tarif et bénéficie du tarif première nécessité depuis le 26 décembre 2007. Elle dispose d'une puissance de 6 kVa »
- « Le compteur de Mlle B est un compteur électromécanique non accessible. Les relevés cycliques pour ce compteur sont prévus en juin et en décembre de chaque année. »
- « Le compteur de Mademoiselle B n'a pu être relevé sur la période de juin 2005 à août 2008, l'utilisatrice étant absente lors des relevés de 2006 et 2007. Le distributeur a envoyé à l'utilisatrice des courriers d'annonce de passage du releveur les 7 juin 2007, 7 décembre 2007 et 6 juin 2008. Malgré toute la rigueur et le suivi des procédures mis en œuvre en cas d'absence à la relève, il existe des situations pour lesquelles la présence du client est difficile à obtenir. »
- « Suite aux absences répétées de l'utilisatrice lors des relevés, une première relève spéciale est réalisée le 25 janvier 2008. Cette relève a été programmée trop tardivement pour que l'index puisse être pris en compte dans la facturation de janvier 2008. Les frais de relevé spécial n'ont pas été facturés au fournisseur. Suite à l'absence de l'utilisatrice à la relève de juin 2008, un second relevé spécial est programmé et réalisé le 1er août 2008. »
- « Sur la période du 23 juin 2005 au 1er août 2008, l'utilisatrice a donc été facturée sur la base d'estimations. L'index relevé lors de la relève spéciale du 1er août 2008 régularise les 36 mois d'estimations de consommation. »

Les observations du fournisseur X reçues le 3 juin 2009, sont les suivantes :

- Concernant le prélèvement de 200 euros TTC de juillet 2008 :
 - le fournisseur X souligne qu'il « concerne la facture du 07/07/08 de 191.68 euros. Sur cette facture, les consommations ont été estimées car le distributeur A n'a pu avoir accès au compteur situé à l'intérieur du logement, et ce malgré l'envoi d'un courrier par le distributeur A, le 06/06/08, pour avertir Mlle B du jour de passage du technicien. »
- Concernant la mise en place du tarif TPN et mention sur le courrier de confirmation que le dernier relevé (02172) remonte au 26/12/2007 :
 - le fournisseur X souligne que : « le tarif TPN a été mis en place, après la facture intermédiaire du 21/02/08, avec effet rétroactif au 26/12/07 » par conséquent « l'index retenu pour la mise en place du tarif TPN (02152) est l'index estimé au 07/01/08, index facturé le plus proche de la date du contrat TPN, 26/12/07 ».
 - en effet, comme le souligne le fournisseur X « faute d'accès au compteur c'est cette solution qui a été retenue par nos services », tout en précisant que cette solution « est sans conséquence pour la tarification ». Le fournisseur confirme ainsi « que cet index de 02172, n'est pas issu d'un relevé réel mais bien d'une estimation »
- Concernant la facture 22/08/08 de 1700.60 euros :
 - le fournisseur X signale que : « cette facture a été établie à la suite du contrôle du relevé effectué par le distributeur A le 01/08/08, contrôle demandé par le fournisseur X en raison du nombre d'absences au relevé relativement important ». Le fournisseur X précise « que Mlle B reçoit avant chaque passage du technicien du distributeur A, début janvier et début juillet de chaque année, un courrier lui précisant la date exacte du passage du technicien afin de donner accès au compteur. Malheureusement, faute

d'accès le distributeur A n'a pu relever les données réelles du compteur entre juin 2005 et août 2008 et ce, malgré nos différents courriers depuis 2005 ».

en outre, le fournisseur X précise que *« pour cette facture, Mlle B a bénéficié de deux aides : 229 euros versés par le FSL, par virement du 25/11/08 et 1500 euros versés par le pôle solidarité du Val de Marne et de la commission d'insertion de Villejuif, par chèque encaissé le 08/01/09 ».*

- le fournisseur X indique que le relevé du 25/01/08, de 15752 (retour à zéro du compteur), *« n'a pu être retenu par notre système de facturation du fait de la modification tarifaire en cours de traitement chez notre prestataire chargé de la mise en place du tarif TPN. Le délai de mise en place de ce tarif est tributaire du temps nécessaire à l'instruction du dossier auprès des services sociaux et à la mise à jour dans notre système de facturation. Le mouvement au niveau du contrat s'est effectué en février 2008 avec effet rétroactif au 26/12/07. Si ce relevé avait été pris en compte, nous aurions été contraints d'effectuer une rectification de facture, ce qui aurait certainement encore compliqué la compréhension du dossier pour Mlle B. »*
- Concernant l'importance des consommations facturées :
 - Le fournisseur X précise que *« la facture d'août 2008 régularise les consommations estimées depuis juin 2005. Toutefois, nous constatons que la moyenne journalière est relativement importante pour un tarif « de base » et une puissance souscrite de 6 kVa : entre 15 et 20 kWh par jour en moyenne depuis 2004 »* mais *« la régularité de la moyenne journalière [...] permet d'écarter l'hypothèse d'une erreur de relevé ».*
 - En réponse aux informations de la consommatrice qui déclare n'utiliser qu'un ordinateur et un chauffage électrique en hiver, le fournisseur X répond *« sur le fait que Mlle B, mentionne peu d'appareils fonctionnant à l'électricité dans son courrier ; cependant selon les informations mentionnées dans notre fichier au niveau de son contrat, Mlle B disposerait :*
 - *d'un convecteur électrique : à ce propos, il est important de préciser que le logement certes petit (48m²) date de 1900 et est très peu isolé,*
 - *d'un ballon d'eau chaude électrique à accumulation, 50 litres,*
 - *d'appareils de cuisson électriques,*
 - *d'un réfrigérateur congélateur de 300 litres,*
 - *d'un lave-linge,*
 - *d'une lampe halogène de 250 Watts. »*
- Au vu de tous ces éléments le fournisseur X confirme *« le bien fondé des kWh consommés et facturés ».*
- Le fournisseur X propose d'inviter Mlle B à contacter le pôle solidarité de sa région qui pourra :
 - *« établir un bilan précis, pour vérifier si le tarif souscrit est le mieux approprié aux usages de notre client et, selon le résultat, envisager éventuellement la mise en place de l'option tarifaire HC/HP. En effet, vu l'importance des consommations facturées, consécutives certainement à la présence d'un radiateur et d'un chauffe-eau notamment, cette option tarifaire pourrait être plus avantageuse, tout en gardant le tarif TPN et la puissance souscrite de 6 kVa. Le fournisseur X prendra à sa charge, à titre commercial, les frais de changement et de programmation du nouveau compteur, si nécessité il y a de le changer,*
 - *dispenser des conseils en matière d'économie d'énergie,*
 - *sensibiliser Mlle B sur l'importance de donner accès à son compteur, tous les 6 mois, par elle-même ou une personne de confiance,*
 - *mettre en place la mensualisation, afin de lisser les paiements sur l'année,*

enfin à l'issue de cet entretien l'option HC/HP s'avère plus intéressante, de revoir, à titre commercial, la tarification à compter du 26/12/07 jusqu'au jour de l'intervention de modification tarifaire. Le fournisseur X pourra ainsi procéder pour cette période, à :

- *l'annulation des frais d'abonnement au tarif TPN « de base » et des consommations correspondantes,*
- *facturation au tarif TPN, option HC/HP, des frais d'abonnement et des consommations correspondantes ».*

Les conclusions du médiateur

- Ce litige a pour objet la contestation d'une facture par la consommatrice qu'elle juge excessive par rapport à ses factures antérieures.
- Les observations du fournisseur X et du distributeur A permettent de conclure que la facturation litigieuse régularise 3 ans de consommations (sous-)estimées et semble donc, rapportée à cette période, tout à fait plausible.
- Le médiateur considère que les anomalies consécutives à la mise en œuvre du tarif TPN sur la base d'un index calculé, n'ont pas eu d'impact négatif sur la facturation de la consommatrice même s'ils ont pu en complexifier la compréhension.
- Le médiateur constate que la facture litigieuse a été prise entièrement en charge par une aide sociale, ce qui apporte une solution définitive aux difficultés de la consommatrice à régler cette facture justifiée.
- Le médiateur constate que la consommatrice ne semble pas vouloir reconnaître le niveau réel de ses consommations et estime que les propositions du fournisseur X sont de nature à éviter la naissance de nouveaux litiges.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre la solution qu'il a proposée.

Le médiateur national de l'énergie rappelle aux consommateurs qu'il est de leur intérêt de permettre le relevé de leur compteur tous les 6 mois, et qu'ils s'exposent, en cas d'absence répétée lors de ces relevés semestriels, à des frais supplémentaires de relevé spécial, voire à une suspension d'alimentation.

La présente recommandation est transmise ce jour au distributeur A, au fournisseur X ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, 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 de la consommatrice.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 9 juillet 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE