



Réf. 480718-327585254/CL

## **Recommandation n° 2009-114**

### **relative à la saisine de Monsieur 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 Monsieur B d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Monsieur B conteste le redressement de facturation établi à la suite de la découverte 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. B dispose auprès du fournisseur X d'un contrat pour une puissance de 9 kVA en option Heures pleines / Heures creuses.

Son compteur a été changé le 14 février 2008.

M. B a reçu le 15 juillet 2008 une facture annuelle de régularisation qui prend notamment en compte les consommations enregistrées par l'ancien compteur pour la période du 13 juillet 2007 au 14 février 2008 (20 kWh en heures creuses et 8659 kWh en heures pleines).

M. B a contesté le taux anormal d'heures pleines de cette facturation, par courrier adressé à son fournisseur le 25 juillet 2008.

Le 21 août 2008, le fournisseur a donné suite à la réclamation de M. B en précisant : « *J'ai bien pris en compte votre demande et je tiens à vous apporter des informations complémentaires. Suite à un dysfonctionnement de votre compteur, la quasi totalité de vos consommations a été enregistrée en heures pleines.* »

M. B a reçu le 19 septembre 2008 un courrier du distributeur ERDF l'informant d'une proposition de redressement de ses consommations pour la période du 13 juillet 2007 au 14 février 2008. Ce courrier précisait que M. B pouvait contester sous 15 jours cette proposition de redressement.

Par courrier du 26 septembre 2008, M. B a adressé à son fournisseur ainsi qu'au distributeur un courrier contestant le redressement. Il souligne que le taux d'heures creuses retenu (24,15 %) est très désavantageux car il est calculé par référence à une période (entre le 15 janvier 2007 et le 13 juillet 2007) pendant laquelle le compteur était déjà défaillant.

En outre, M. B considère que la réévaluation de ses mensualités en janvier 2008 passées de 147 euros à 166 euros décidée par le fournisseur X au vu du relevé de son compteur de janvier n'aurait pas eu lieu si le dysfonctionnement avait été détecté dès ce moment là. M. B a toutefois réussi à ramener ses mensualités à 140 euros en novembre 2008.

## Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a adressé la réponse suivante le 14 mai 2009 :

- Le fournisseur X a analysé les consommations de M. B entre 2004 et février 2008 et relevé que la période de référence retenue par ERDF pour établir le redressement présentait un taux d'heures pleines plus important que celui des années antérieures, ce taux se situant entre 62 et 69 %.
- Le fournisseur X demande au distributeur ERDF *« la révision du dossier » sur les bases suivantes : « - Prendre en compte comme période de dysfonctionnement : du 15/01/07 (au lieu du 13/07/07) au 14/02/08 (date de dépose du compteur défectueux).  
- Prendre en compte comme % de répartition le % moyen correspondant aux années antérieures soit 35 % en HC (au lieu de 26%) et 65% en HP (au lieu de 76%). »*
- Le fournisseur X note enfin que la demande de M. B tendant à revoir son redressement *« était dans les délais »*. *« Elle était donc recevable »*.
- Le fournisseur propose qu'il soit demandé à ERDF un *« geste commercial pour la non réponse à la contre proposition retournée par le client à ERDF dans les délais. »*

Le distributeur a transmis les éléments suivants : *« La période de référence choisie n'étant pas une période parfaitement similaire à la période présumée de défectuosité du compteur, dans ce cas précis, du fait de la régularité des consommations avant et après changement du compteur, et en considérant l'historique des consommations non exploitable en termes de répartition HC/HP, le distributeur annulera le redressement précédemment fait et transmettra au fournisseur un nouveau calcul des consommations sur les bases suivantes :*

- *Période redressée : conformément aux dispositions des articles 1er, 4 et 26 de la loi du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile, la période prise en compte par ERDF pour le calcul du redressement est d'une durée de deux ans augmentée des 125 jours séparant le 14 février 2008, date de remplacement du compteur, au 19 juin 2008, date d'entrée en vigueur de la loi précitée.*
- *Références de calcul : le distributeur retiendra le pourcentage de répartition des consommations moyennes observées pour des points de livraison présentant des caractéristiques comparables, HC 44% et HP 56 % (en conservant la consommation globale mesurée sur la période redressée). Ce pourcentage de répartition pris pour référence correspond par ailleurs à la répartition en HC/HP observée depuis la remise en état du compteur de Monsieur B.*
- *S'agissant d'un dysfonctionnement du dispositif de comptage un abattement de 10% sur les consommations sera effectué. »*

## **Les conclusions du médiateur**

- Le litige a pour origine une facture de redressement dont les méthodes de calcul sont contestées par le consommateur. Le fournisseur X et le distributeur ERDF ont reconnu que les bases du redressement retenues en première analyse étaient contestables. Ils ont donc proposé de nouveaux calculs à la fois pour la période de dysfonctionnement et pour la période de référence du calcul du redressement.
- **Sur la période de dysfonctionnement du compteur**
  - Le distributeur ERDF a proposé d'établir un redressement d'une durée de deux ans et cent vingt-cinq jours en application de son interprétation de la loi sur la prescription en matière civile et commerciale du 17 juin 2008. Comme cela a déjà été souligné par le médiateur dans plusieurs recommandations, les règles de prescription sont sans rapport avec la détermination de la durée du redressement qui répond à une logique d'indemnisation fondée sur la réparation du préjudice subi. L'application de la prescription biennale prévue par la loi du 17 juin 2008 n'est donc pas ici appropriée. Le médiateur rappelle en outre que les actions des consommateurs vis-à-vis des professionnels se prescrivent par cinq ans à la différence des actions des professionnels vis-à-vis des consommateurs pour lesquelles le délai biennal s'impose.
  - Le fournisseur X a analysé les consommations de M. B et a constaté, sur la période du 15 janvier 2007 au 13 juillet 2007, un taux d'heures creuses très inférieur à celui relevé au cours de périodes antérieures. Le fournisseur X en a déduit que le dysfonctionnement s'était produit pendant cette période et a fait remonter la période de dysfonctionnement à la date du dernier relevé normal du compteur, soit le 15 janvier 2007.
  - Le médiateur a analysé les relevés de consommation fournis par le consommateur depuis l'année 2003 et constaté que le taux d'heures creuses était fluctuant mais qu'aucun dysfonctionnement du compteur n'était avéré avant le relevé du 13 juillet 2007. Le médiateur rejoint donc l'analyse du fournisseur X qui retient la période du 15 janvier 2007 au 14 février 2008 comme période de dysfonctionnement du compteur.
- **Sur la période de référence à la base du redressement.**
  - Dans ses observations, le fournisseur X propose de fonder le redressement sur la base de la répartition moyenne des consommations observées les années précédant le dysfonctionnement, soit 35 % en HC et 65 % en HP.
  - De son côté, le distributeur ERDF propose de retenir une répartition HP/HC fondée sur les consommations moyennes observées pour des points de livraison présentant des caractéristiques similaires : HP : 56 %, HC : 44 %. Ce pourcentage est identique à la répartition des consommations de M. B depuis le changement de son compteur.
  - Le médiateur considère que la proposition du distributeur est la plus avantageuse et la plus équitable pour le consommateur. Ce dernier ayant indiqué avoir remplacé sa cuisinière électrique par une cuisinière au gaz pendant la période de dysfonctionnement de son compteur, il était logique de faire référence aux enregistrements postérieurs à la période de dysfonctionnement. Le choix du distributeur parvient au même résultat (HC 44 % et HP 56 %). Le médiateur considère dans ces circonstances qu'il n'y a pas lieu d'appliquer une décote de 10 % à la ventilation des heures pleines par rapport aux heures creuses. En outre, une décote de 10 % sur les consommations enregistrées ne se justifie pas pour un dysfonctionnement qui n'a concerné que la ventilation des consommations (cf. recommandation n°2009-099).

- Par ailleurs, le médiateur constate des délais anormaux dans la détection du dysfonctionnement du compteur et le suivi de la réclamation du consommateur
  - Le dysfonctionnement du compteur de M. B aurait pu être détecté beaucoup plus tôt, dès le relevé du 13 juillet 2007 (HC : 24 %) et au moins au moment du remplacement du compteur le 14 février 2008. Or M. B n'a reçu sa proposition de redressement (en septembre 2008) qu'après avoir pris l'initiative d'adresser une réclamation à son fournisseur.
  - D'autre part, aucune réponse n'a été apportée au courrier du consommateur adressé tant au fournisseur X qu'au distributeur ERDF pour contester les bases du redressement.
  - Suivant la réponse du fournisseur, cette absence de réactivité pourrait être imputable au distributeur. Cependant le médiateur n'en a pas de certitude et considère que le fournisseur et le distributeur sont responsables solidairement des désagréments qui en ont résulté pour M. B.

### La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF :

- de fixer la période de redressement à la période comprise entre le 15 janvier 2007 et le 14 février 2008, date de changement du compteur,
- de retenir comme il l'a proposé la répartition des consommations suivantes HP 56 % et HC 44 %,
- d'accorder à M. B la somme de 50 euros TTC au titre des désagréments subis.

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

- de régulariser la facturation de M. B en conséquence,
- d'accorder 50 euros TTC à M. B au titre des désagréments subis.

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 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 2 juillet 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE