



Réf. 480718-207804076/MJZ

Recommandation n° 2009-101
relative à la saisine de Monsieur et Madame F
du 28 août 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 28 août 2008 par Monsieur et Madame F d'un litige avec leur fournisseur d'électricité X.

M. et Mme F contestent la facturation qui a fait suite à la résiliation de leur contrat de fourniture d'électricité et au constat de dysfonctionnement du relais « heures pleines/heures creuses » de leur 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. et Mme F ont souscrit le 24 mars 2006 un contrat de fourniture d'électricité pour une puissance de 9 kVA, tarif heures pleines/heures creuses, assorti d'un service de mensualisation de règlements.

Fin mars 2008, M. et Mme F ont demandé par téléphone à leur fournisseur X la résiliation de leur contrat de fourniture d'électricité en raison de leur déménagement. Ils ont communiqué à cette occasion les index relevés sur leur compteur. Le service clientèle du fournisseur X leur a alors indiqué que les index qu'ils communiquaient (heures pleines : 31 570 kWh et heures creuses : 30 841 kWh) étaient anormaux et qu'il programmait une intervention de vérification du compteur.

Le 7 avril 2008, un agent du distributeur ERDF a constaté que l'enregistrement de la totalité des consommations s'effectuait sur l'index heures creuses uniquement, en raison d'un dysfonctionnement du relais « heures pleines/heures creuses ».

M. et Mme F ont reçu fin avril à leur nouveau domicile la facture de résiliation de leur contrat, sur la base des index relevés le 7 avril 2008, pour un montant de 428,26 euros TTC, déduction faite des mensualités déjà réglées. Ce montant, que contestent les consommateurs, a été prélevé avant la réception de la facture. Suite à ce prélèvement qu'ils estiment infondé, les consommateurs ont mis fin à l'autorisation de prélèvement accordée à leur fournisseur.

Plus de deux mois après l'intervention de changement du relais, M. et Mme F ont reçu un courrier du distributeur ERDF les informant d'un redressement de facturation à venir par « *leur fournisseur habituel, X INTEGRE,* » (sic), sur la base d'une proposition de calcul jointe à ce courrier, pour la période du 6 février 2007 au 7 avril 2008, soit 421 jours.

Le 16 juin 2008, M. et Mme F ont adressé un courrier de réclamation à leur fournisseur dénonçant les incohérences de leur facturation.

Ils ont reçu de leur fournisseur un courrier d'attente daté du 4 juillet 2008, puis une réponse datée du 23 juillet qui indique en préambule « *par votre courrier du 16 juin, vous me faites part de votre désaccord avec notre facture rectificative du 11 juillet dernier d'un montant de 479,33 euros.* » (sic).

Ils ont ensuite reçu un courrier de « *demande règlement avant transfert à contentieux* » daté du 31 juillet 2008 pour une somme impayée de 479,33 euros, puis un courrier de mise en demeure de payer sous huitaine, daté du 12 août 2008, de la part de la société Y, agissant pour le compte du fournisseur X. M. et Mme F contestent avoir reçu la facture du 11 juillet 2008 de 479,33 euros, qui a peut-être été expédiée à leur ancienne adresse.

M. et Mme F s'étonnent d'une facture d'électricité pour la période de février 2007 à avril 2008 qui s'élèverait à plus 2 358 euros, alors que leur facture pour la période mars 2006-février 2007 s'élevait à 1 317 euros TTC.

Les observations

Suite à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a précisé les éléments suivants :

- L'historique des relevés du compteur de M. et Mme F est le suivant :
 - 24 mars 2006 : mise en service ;
 - 6 février 2007 : premier relevé du compteur après la mise en service ;
 - 20 février 2008 : facture annuelle sur la base d'une estimation des consommations ;
 - 7 avril 2008 : relevé des consommations pour résiliation du contrat.
- Le compteur n'enregistrait plus la bonne répartition des consommations depuis le 6 février 2007 du fait du mauvais fonctionnement du relais de répartition.
- La répartition des consommations sur la période du 24 mars 2006 au 6 février 2007 est de 24 % pour les heures creuses et de 76 % pour les heures pleines.
- Pour la période du 6 février 2007 au 7 avril 2008, la totalité des consommations est de 22 800 kWh.
- Il est proposé, dans l'intérêt des consommateurs, un redressement sur la base d'une répartition de 30 % pour les heures creuses et de 70 % pour les heures pleines avec un échéancier pour le règlement de sa créance.

Le distributeur ERDF a transmis les observations suivantes :

- « *La mise en service demandée par le fournisseur de Monsieur et Madame F a été réalisée le 24 mars 2006 avec des index de départ à 9 922 en Heures Creuses et 21 130 en Heures Pleines.* »

- « Un dysfonctionnement de comptage a été détecté lors de la résiliation du contrat par Monsieur et Madame F le 7 avril 2008. Conformément aux dispositions de la procédure de traitement des fraudes et des dysfonctionnements de comptage concertée avec les acteurs du marché, dans ce cas particulier, l'historique de consommation n'étant pas exploitable, le calcul du redressement doit être réalisé sur la base de la consommation moyenne observée pour les points de livraison présentant des caractéristiques comparables sur la période du 25 mars 2006 au 07 avril 2008 et en appliquant un abattement de 10%. Le distributeur transmettra au fournisseur les éléments permettant de régulariser la facturation du redressement de consommation. »

Les consommateurs ont adressé plusieurs photos attestant de l'accessibilité de leur compteur, installé dans un coffret situé sur la façade de leur maison.

Les conclusions du médiateur

- La cause du litige de M. et Mme F n'est pas évidente : le fournisseur X a considéré, y compris lors de l'examen de la saisine, que M. et Mme F contestaient le redressement de leurs consommations suite au dysfonctionnement du relais heures pleines/heures creuses de leur compteur. Cet aspect du dossier est en fait d'une importance secondaire. M. et Mme F contestent surtout le doublement des consommations enregistrées sur leur compteur entre mars 2006-février 2007 et février 2007-avril 2008.
- Le distributeur a attesté du dysfonctionnement du compteur au cours de l'examen de la saisine, et du caractère inutilisable des consommations enregistrées depuis la souscription du contrat. Le médiateur estime que la reconnaissance de ce dysfonctionnement démontre que la contestation des consommateurs était fondée.
- Le médiateur regrette toutefois que ce constat n'ait pas eu lieu plus tôt, et estime qu'une analyse de l'historique des consommations enregistrées des consommateurs aurait pu mettre en évidence dès avril 2008 l'hypothèse d'un dysfonctionnement du compteur (index relevés inexploitables), et pas uniquement de l'enregistrement des heures pleines en heures creuses. Contrairement à ce qu'il laisse entendre dans ses observations, le distributeur n'a identifié la totalité des dysfonctionnements du compteur (relevés totalement inexploitables) que postérieurement à la saisine et pas en avril 2008.
- Le distributeur ERDF n'a pas précisé les motifs d'absence de relevé entre février 2007 et avril 2008, alors que le compteur est accessible. A l'instar de ce qui a pu être observé sur d'autres dossiers similaires (cf. recommandation n°2008-006), le médiateur peut émettre l'hypothèse que le compteur de M. et Mme F a bien été relevé tous les 6 mois, puisqu'il était accessible, mais que les index relevés ont été rejetés par le système d'information du distributeur qui les a jugé incohérents. Dans ce cas, M. et Mme F auraient dû être contactés afin de vérifier le relevé, voire de réaliser un contrôle du compteur. Le médiateur fait l'hypothèse que par négligence, le distributeur n'a pas mené ces investigations.
- Le médiateur regrette que le fournisseur X n'ait pas identifié la cause principale des réclamations de M. et Mme F, ce qui n'a pas contribué à la détection rapide du dysfonctionnement, puisqu'il n'a probablement pas relayé la réclamation des consommateurs sur le doublement de leurs consommations enregistrées auprès du distributeur. Les consommateurs devront être dédommagés pour les désagréments subis dans le traitement de leur réclamation.

- Enfin, le médiateur regrette que les paramètres du redressement qui seront calculés par le distributeur ERDF ne lui aient pas été communiqués au cours de l'examen de la saisine. En effet, l'évaluation des consommations à redresser en l'absence d'historique exploitable, comme c'est le cas ici, repose sur une méthodologie¹ dont les données ne sont pas publiées et donc invérifiables (consommations moyennes régionales de consommateurs similaires). En outre, le médiateur a plusieurs fois regretté que l'évaluation des consommations à redresser ne prenne pas en compte les caractéristiques et usages spécifiques des consommateurs, comme cela est d'ailleurs prévu dans la procédure d'ERDF correspondante. Le médiateur tient donc à s'assurer, dans le cas d'espèce, que les paramètres du redressement qui seront retenus par le distributeur ERDF ne pénalisent pas les consommateurs.

La recommandation du médiateur

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

- de lui communiquer pour avis les paramètres du redressement des consommations à facturer à M. et Mme F pour la période du 25 mars 2006 au 07 avril 2008,
- d'accorder à M. et Mme F 75 euros en dédommagement des désagréments subis.

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

- de corriger la facturation de M. et Mme F sur la base du redressement recommandé par les services du médiateur,
- d'accorder à M. et Mme F 75 euros en dédommagement des désagréments subis.

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

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 des consommateurs.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 17 juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

¹ Traitement des fraudes et des dysfonctionnements de comptage par la Direction Politique et Contrats d'ERDF