



Réf. 480718-335218892/SF

Recommandation n° 2009-164

relative à la saisine de Monsieur L.

du 24 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 24 novembre 2008 par Monsieur L. d'un litige avec le fournisseur X.

M. L. conteste le redressement de facturation établi à la suite du constat du dysfonctionnement de son compteur d'électricité.

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. L. est titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité avec option heures pleines, heures creuses (HP/HC) d'une puissance de 12 kVA. Il a opté pour le paiement mensuel par prélèvements automatiques avec régularisation en juillet de chaque année.

Le 25 janvier 2008, le relais horloge de son compteur a été changé car il ne réalisait plus la bascule HC/HP correctement, ce qui avait pour effet d'enregistrer toutes ses consommations uniquement en heures creuses.

Le 28 février 2008, le fournisseur X a adressé à M. L. un courrier accompagné d'une facture rectificative datée du 12 février 2008 d'un montant de 597,43 euros TTC, annulant sans explication une somme de 854,28 euros TTC sous l'intitulé « code 020 » et facturant uniquement des consommations en heures pleines pour la période du 7 juillet 2006 au 25 janvier 2008 pour un montant de 1451,71 euros TTC.

Le 17 mars 2008, puis le 2 août 2008, M. L. a adressé un courrier de contestation au fournisseur X demandant des explications sur cette facture rectificative qu'un des conseillers du fournisseur X, joint au téléphone dès sa réception, lui avait affirmé être une erreur.

Le 7 avril 2008, puis le 13 juin 2008, le fournisseur X a adressé à M. L. deux courriers de relance avec menace de suspension de fourniture d'énergie pour le paiement de la facture rectificative contestée.

Début juillet 2008, le fournisseur X a adressé à M. L. la facture annuelle du 4 juillet 2008 d'un montant total de 487,50 euros TTC, sur laquelle apparaît le prélèvement sur le compte bancaire de M. L. du montant de la facture rectificative contestée (597,43 euros TTC).

Enfin, le 22 août 2008, le fournisseur X a adressé à M. L. un courrier lui expliquant que suite à un dysfonctionnement de son compteur « *depuis plus d'un an* », un redressement avait été mis en place et que son compte était désormais régularisé.

Insatisfait par cette réponse, M. L. a adressé le 17 novembre 2008, puis le 22 décembre 2008, un courrier de contestation au fournisseur X demandant des explications précises sur la méthode de calcul du redressement.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie en date du 11 décembre 2008, le distributeur ERDF a justifié comme suit le 9 avril 2009 les bases du redressement qui a été appliqué à M. L.:

- « *Période redressée : 07/07/2006 au 25/01/2008.*
- *Période de référence : 12/07/2005 au 07/07/2006.*
- *Base de calcul : s'agissant d'un problème de répartition HC/HP, le volume global des consommations enregistré sur la période de redressement [et] est reventilé en HC/HP par analogie avec la période de référence (44% en HC et 56% en HP). Cette ventilation est cohérente avec la consommation moyenne des points de livraison présentant des caractéristiques comparables (mêmes puissance et option tarifaire d'acheminement, même typologie - résidentiel, professionnel - et même région géographique) qui est strictement la même. »*
- « *S'agissant d'un dysfonctionnement de comptage, un abattement de 10% sera appliqué sur ce redressement. »*
- le distributeur ERDF a également précisé que ces éléments seront transmis au fournisseur afin « *d'annuler le redressement précédent et de l'effectuer selon les modalités énoncées ci-dessus* » et que « *les consommations facturées à Mr LECOMTE pendant la période redressée seront soustraites du calcul.* »

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie en date du 11 décembre 2008, et en réponse au courrier de contestation du 22 décembre 2008 du consommateur, le fournisseur X a transmis le 28 août 2009 un tableau reprenant l'historique des consommations de M. L. du 7 juillet 2003 au 7 janvier 2009 avec la répartition HP/HC, ainsi qu'un nouveau calcul « *proposé par le fournisseur X au distributeur ERDF* » en juillet 2009. Selon ce calcul, la période redressée est du 7 juillet 2006 au 3 juillet 2008 et la ventilation demeure de 44 % en HC et 56 % en HP.

Le fournisseur précise, d'une part, que « *la solution a été mise en œuvre en juillet avec l'émission de la facture du 21 juillet 2009. Cette facture aboutit à un solde créditeur pour notre client de 201,56 euros TTC* », et d'autre part, que l'ordre de virement correspondant sur le compte bancaire de M. L. a également été effectué.

Contacté par le médiateur national de l'énergie, M. L. lui a confirmé avoir reçu sa facture annuelle du 13 juillet 2009 d'un montant de 240,48 euros TTC, puis un courrier en date du 27 juillet 2009 l'informant que suite à la régularisation de sa facturation, son compte était créditeur de 201,56 euros TTC. A ce courrier étaient jointes deux factures rectificatives datées du 21 juillet 2009 d'un montant respectivement de 601,82 euros TTC au crédit de M. L. et 400,26 euros TTC à son débit.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine plusieurs anomalies dans la correction d'un dysfonctionnement de compteur :
 - une absence d'information du consommateur sur les paramètres du redressement préalablement à la facturation,
 - des divergences entre le fournisseur X et le distributeur ERDF concernant la période redressée,
 - plusieurs dysfonctionnements dans le traitement du dossier de M. L. par le fournisseur X.

Sur l'absence d'information du consommateur sur les paramètres du redressement préalablement à leur facturation

- Le distributeur ERDF n'a pas porté à la connaissance du consommateur ni les paramètres utilisés pour l'évaluation du redressement, ni la possibilité de la contester, conformément à la procédure pour fraude et erreur de comptage¹. En effet, avant la facture rectificative du 12 février 2008 adressée par le fournisseur X à M. L. le 28 février 2008, le distributeur ERDF n'a adressé au consommateur aucune proposition de redressement de ses consommations, laquelle indique la procédure de contestation de l'évaluation faite par le distributeur ERDF.
- M. L. a ainsi été privé par le distributeur ERDF de la possibilité de contester l'évaluation du redressement.

Sur les divergences entre le fournisseur X et le distributeur ERDF concernant la période redressée

- M. L. a contesté l'application par le fournisseur X des méthodes de calcul du redressement de ses consommations établi à la suite du dysfonctionnement de son compteur car il a constaté que le ratio HC : 44 % / HP : 56 % n'était pas appliqué.
Le fournisseur X a procédé à un nouveau calcul sans explication et comportant une divergence avec le distributeur ERDF concernant la période redressée.
- En effet, alors que le distributeur ERDF propose comme période de redressement la période du 7 juillet 2006 au 25 janvier 2008, date de changement du relais, le fournisseur X propose la période du 7 juillet 2006 au 3 juillet 2008, c'est-à-dire la période entre deux relevés de régularisation annuelle.
- Le médiateur n'explique pas cette différence de calcul si ce n'est par un souci de commodité pour le fournisseur X de faire correspondre la période redressée à la période de facturation de M. L. (paiement mensuel par prélèvements automatiques avec régularisation en juillet de chaque année).
- Toutefois, comme il l'a déjà précisé dans une recommandation précédente (recommandation n° 2009-153), « *il est inconcevable compte tenu des règles de fonctionnement du marché qu'un*

¹ ERDF-PRO-PC _02E V1 (29/01/2008)

fournisseur facture des quantités différentes de celles qui lui sont communiquées par le distributeur » car c'est une source d'erreurs et d'incompréhension.

- Faute de données satisfaisantes de la part du fournisseur X, le médiateur national de l'énergie a été contraint, sur la base d'une analyse complète de la facturation de M. L. d'évaluer les paramètres convenables du redressement à mettre en œuvre.
 - Le médiateur rejoint l'analyse du distributeur ERDF qui, après avoir déduit que le dysfonctionnement s'était produit entre le 7 juillet 2006 et le 3 juillet 2007, a calculé la période de dysfonctionnement de la date du dernier relevé normal du compteur précédant le dysfonctionnement, soit le 7 juillet 2006, jusqu'au 25 janvier 2008, soit la date du changement de relais.
 - Après avoir analysé la consommation de M. L. après le changement de son compteur, le médiateur a conclu que le ratio HC/HP qui devait être appliqué au redressement était de 43% en HC et 57% en HP.
 - En raison de l'incertitude de l'évaluation, un abattement de 10% doit être appliqué sur la nouvelle ventilation proposée comme cela a déjà été recommandé précédemment (cf. recommandation n° 2009-099). Cet abattement peut s'appliquer indifféremment soit sur les heures pleines calculées, soit sur le ratio HP/(HP+HC).
- Le résultat de ces calculs est le suivant :

	HC	HP
consommation facturée par le fournisseur X du 07/07/06 au 25/01/08 (cf. analyse des consommations par le fournisseur X)	19982 kWh	3707 kWh
consommation totale facturée par le fournisseur X du 07/07/06 au 25/01/08	23689 kWh	
ratio HC/HP issu de l'historique de consommation du consommateur	43%	57%
ratio HP/HC après abattement de 10% pour incertitude	47%	53%
consommation à facturer entre le 07/07/06 et le 25/01/08	11205 kWh	12484 kWh
Redressement de facturation à réaliser	-8777 kWh	+8777 kWh

Redressement effectué par le fournisseur X

	HC	HP
facture rectificative du 12 février 2008	-14303 kWh	+14303 kWh
facture rectificative du 21 juillet 2009	+14303 kWh -9513 kWh	-14303 kWh +9513 kWh
Total des rectifications effectivement réalisées	-9513 kWh	+9513 kWh

Redressement calculé par le médiateur

	HC	HP
redressement complémentaire à effectuer par le fournisseur X	+736 kWh	-736 kWh
prix moyen du kWh en euros HT	0,0459	0,078
montant à redresser en euros HT	-23,62	

- Le fournisseur X doit donc verser à M. L. la somme de 23,62 euros HT en complément de la somme de 201,56 euros TTC déjà versée.

Sur les dysfonctionnements dans le traitement du dossier de M. L. par le fournisseur X

- Le fournisseur X n'a accepté de prendre en compte les arguments du consommateur que suite à son troisième courrier de contestation et après avoir prélevé la somme contestée sur le compte bancaire de M. L..
- Le médiateur national de l'énergie rappelle que le fournisseur n'est pas fondé à prélever la somme contestée sur le compte bancaire du consommateur, tant qu'il n'a pas adressé à ce dernier une réponse motivée à son courrier de contestation.
- De plus, alors que le médiateur national de l'énergie avait été saisi par M. L., le fournisseur X a envoyé au consommateur deux factures rectificatives le 21 juillet 2009 sans informer le médiateur de cette initiative et toujours sans aucune explication sur le calcul effectué.
- Enfin, le médiateur regrette que la seule analyse des factures rectificatives ne permettait pas à M. L. de comprendre les rectifications apportées et de vérifier la pertinence des redressements effectués.
- Comme il l'a déjà précisé dans une recommandation précédente (recommandation n° 2009-153), « le redressement de consommation suite à un dysfonctionnement de compteur est une situation d'exception qui devrait être identifiée de manière isolée et distincte dans le cycle de facturation. » Le médiateur considère que la facturation des redressements n'était pas compréhensible par le consommateur et qu'un courrier explicatif aurait dû être joint aux trois factures rectificatives.

- En conséquence, le médiateur national de l'énergie considère que M. L. doit être dédommagé d'un montant global de 75 euros TTC pour les désagréments qu'il a subis dans le traitement de sa réclamation, et en particulier pour avoir été prélevé de la somme contestée alors qu'il n'avait pas reçu de réponse sur le fond à deux réclamations écrites.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF d'accorder à M. L. la somme de 25 euros au titre des désagréments subis dans le traitement de son dossier.

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

- de verser à M. L. la somme de 23,62 euros HT en complément de la somme de 201,56 euros déjà versée pour le redressement de facturation suite au dysfonctionnement de son compteur ;
- d'accorder la somme de 75 euros TTC à M. L. au titre des désagréments subis dans le traitement de sa réclamation.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, au Président du directoire d'ERDF, 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 6 octobre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE