



Réf. 480718-320313082/SF

Recommandation n°2009-110
relative à la saisine de la direction régionale de la concurrence, de la
consommation et de la répression des fraudes de B,
pour le compte de Madame M
du 12 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 12 novembre 2008, dans le cadre des dispositions de la loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, par la direction régionale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de B, pour le compte de Madame M d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Mme M conteste sa facture du 11 juillet 2008 d'un montant de 322,46 euros TTC qu'elle estime trop élevée au regard de ses usages et de ses factures antérieures.

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

Mme M était titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité au tarif domestique option base d'une puissance de 6kVA jusqu'à sa saisine.

Le 11 juillet 2008, à la suite du relevé semestriel de son compteur, Mme M a reçu une facture d'un montant de 322,46 euros TTC.

Mme M a aussitôt contacté son fournisseur pour contester ce montant qu'elle juge excessif au regard de ses équipements électriques et de sa consommation d'électricité qui n'a pas évolué depuis de nombreuses années. Elle a également demandé le passage d'un technicien afin de vérifier son compteur.

Mme M, n'obtenant pas de réponse à ses contestations, a saisi la direction régionale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de B qui a transmis le dossier au médiateur national de l'énergie.

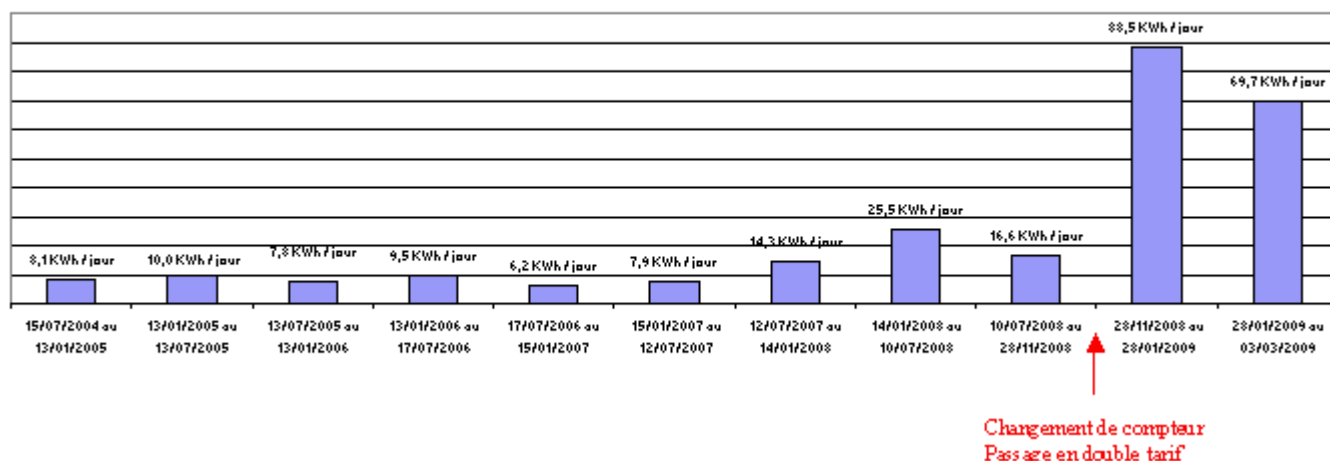
Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le distributeur ERDF a adressé la réponse suivante le 29 mai 2009 :

- « Madame M conteste les consommations facturées à partir de juillet 2007. »
- « Le 22 janvier 2008, le fournisseur demande au distributeur de procéder à un contrôle d'appareil. Le 6 février 2008, le distributeur intervient sur place et ne constate pas d'anomalie sur le compteur de Madame M. »
- « Le 18 novembre 2008, le fournisseur demande un passage en double tarif du contrat de Madame M. Cette intervention donne lieu à un changement de compteur. L'intervention a été réalisée par le distributeur le 28 novembre 2008. »

Historique des consommations de Madame M :

Historique de consommation moyenne journalière du 15/07/2004 au 03/03/2009



- « L'historique des consommations fait apparaître une hausse de la consommation de Madame M à partir de juillet 2007. Cette surconsommation est confirmée après le changement de compteur du 28 novembre 2008. »
- « Cette surconsommation a été interprétée comme une rupture dans les habitudes de consommation de Madame M. »
- « Prenant en compte les arguments avancés par Madame M, le distributeur écarte l'hypothèse de modification des usages et fait contrôler le nouveau compteur posé. »
- « Le contrôle, qui a lieu le 11 mai 2009, confirme un dysfonctionnement du compteur ainsi qu'un surcalibrage du disjoncteur. »
- « Le distributeur procédera à un changement de compteur et remettra en conformité la puissance installée par rapport à la puissance contractuelle. »
- « Dans le cas présent, en présence d'une modification de formule tarifaire sur la période à redresser, le redressement des consommations proposé par le distributeur sera calculé sur la base suivante :
 - Première période redressée : 12 juillet 2007 au 28 novembre 2008 (utilisateur en contrat base)
 - Période de référence : en présence d'un historique de consommation exploitable, le distributeur se référera à la période du 13 janvier 2005 au 15 janvier 2007

- *Deuxième période redressée : du 29 novembre 2008 à la date du changement de compteur à programmer par le distributeur (utilisateur en contrat double tarif)*
- *Période de référence : en l'absence d'un historique de consommation exploitable du fait de la modification tarifaire du 28 novembre 2008, le distributeur se référera à la consommation moyenne des points de livraison présentant des caractéristiques similaires soit une moyenne de 13,4kWh/j. De plus, la répartition des consommations dans les postes horaires sera effectuée par comparaison avec la répartition des consommations dans les postes horaires des points de livraison présentant des caractéristiques similaires (ici, 44% en HC et 56% en HP). »*
- *« Le distributeur transmettra au fournisseur les éléments permettant d'effectuer le redressement des consommations et prendra en charge l'intégralité des frais de changement de compteur et de mise en conformité de la puissance installée par rapport à la puissance contractuelle. »*

Le médiateur a également sollicité les observations du fournisseur X en date du 11 décembre 2008 et effectué deux relances en date du 6 mai 2009 et du 4 juin 2009. Le médiateur constate n'avoir reçu aucune réponse à la date du 18 juin 2009.

La consommatrice a apporté au médiateur les informations et documents complémentaires suivants :

- Le 28 novembre 2008, sur les conseils du fournisseur X, elle a demandé un changement de tarification (passage en double tarif).
- Le 3 décembre 2008, elle a reçu une facture de 71,48 euros TTC dont 40,05 euros HT pour le changement de compteur nécessaire à la mise en œuvre du tarif avec option heures creuses.
- Elle a reçu un courrier du distributeur ERDF daté du 13 janvier 2009 lui demandant de confirmer les index de son compteur avant le 26 janvier 2009 car le relevé effectué à son domicile présentait une « anomalie ». Malgré cette « anomalie » constatée, Mme M a reçu sa facture du 30 janvier 2009 avec sa nouvelle tarification (heures pleines, heures creuses) de 523,58 euros TTC. Elle a à nouveau contesté sa facture, a demandé un échéancier, ainsi que la vérification de son nouveau compteur.
- Le 5 février 2009, le fournisseur X lui a adressé un échéancier en 4 règlements de 133,74 euros, deux fois 100 euros et 189,84 euros à régler respectivement les 2, 8, 18 et 28 février 2009.
- Le 11 mars 2009, elle a reçu une facture de 249,47 euros TTC. Ne sachant plus que faire, elle a fait vérifier son installation intérieure par un électricien qui n'a détecté aucune anomalie sur ses appareils.
- Mme M a confirmé que l'agent du distributeur ERDF venu contrôler son compteur le 11 mai 2009 avait conclu au dysfonctionnement de ce dernier. Cependant, elle a précisé que le changement de compteur également prévu n'avait toujours pas eu lieu et que le fournisseur X, qu'elle a contacté, n'en avait pas été informé.

Les conclusions du médiateur

- L'origine de ce litige provient de plusieurs dysfonctionnements de compteurs qui ont entraîné une surfacturation de Mme M.
- Deux dysfonctionnements de compteur ont été reconnus à la suite de la saisine par le distributeur ERDF :
 - Un dysfonctionnement entre le 12 juillet 2007 et le 28 novembre 2008, date de remplacement de ce compteur par un compteur en double tarif
 - Un dysfonctionnement du compteur en double tarif depuis le 29 novembre 2008.
- La consommatrice a suspecté le premier dysfonctionnement à réception de sa facture du 11 juillet 2008. Le médiateur national de l'énergie constate, tout comme le distributeur ERDF, que les consommations de Mme M ont en réalité augmenté dès juillet 2007 et que la facture du 15 janvier 2008 d'un montant de 214,25 euros TTC était déjà excessive par rapport aux factures précédentes.
- Le distributeur ERDF propose de redresser les consommations avec les méthodes suivantes :
 - Une première période sur la base des consommations de la consommatrice du 13 janvier 2005 au 15 janvier 2007,
 - Une deuxième période sur la base de « *la consommation moyenne des points de livraison présentant des caractéristiques similaires, soit une moyenne de 13,4kWh/j... (ici, 44% en HC et 56% en HP).* ».
- Le médiateur national de l'énergie partage la méthodologie retenue pour la première période. En revanche, pour la deuxième période le médiateur estime qu'il serait plus opportun de prendre comme consommation de référence la consommation de Mme M enregistrée entre le 13 janvier 2005 le 15 janvier 2007, soit une moyenne de 8,38 kWh, et de lui appliquer la ventilation moyenne heures creuses/heures pleines (44%/56%).
- Dans les deux cas, une décote de 10 % devra être appliquée au total des consommations évaluées.
- Par ailleurs, il convient de dédommager Mme M pour les désagréments subis dans le traitement de ses réclamations auprès de son fournisseur, qui ont eu pour conséquence la souscription d'une offre tarifaire probablement inadaptée. En effet, la souscription de l'option heures pleines /heures creuses ne se justifie pas avec les consommations corrigées de la consommatrice. Le médiateur s'étonne également des conditions de l'échéancier de paiement qui a été adressé à Mme M : 3 échéances à 10 jours d'intervalle.

La recommandation du médiateur

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

- de procéder au remplacement du compteur de Mme M et de remettre en conformité la puissance installée par rapport à la puissance contractuelle, à ses frais comme il le propose.
- De procéder au redressement des consommations pour la période allant du 12 juillet 2007 à la date du changement de compteur suivant les modalités précisées ci-dessus.

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

- de régulariser la facturation de Mme M en conséquence ;
- de rembourser à Mme M les frais de remplacement de son compteur simple tarif en double tarif (50 euros TTC) et de lui proposer, sans la facturer, de repasser en option simple tarif ;
- de verser à Mme M la somme de 100 euros TTC en dédommagement des désagréments subis dans le traitement de sa réclamation.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du directoire d'ERDF, au fournisseur X, au directeur régional de la concurrence, de la consommation, et de la répression des fraudes de B, ainsi qu'à la consommatrice.

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 de la consommatrice.

Fait à Paris en cinq exemplaires, le 30 juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE