



Réf. 480718-235707554/SF

Recommandation n°2009-119
relative à la saisine de Madame R du 29 septembre 2008
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 29 septembre 2008 par Madame R d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Madame R conteste la facture du 17 avril 2008 d'un montant de 1810,74 euros TTC qu'elle estime trop élevée au regard de ses usages de l'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

Mme R est titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité option base d'une puissance de 9 kVA depuis le 26 juillet 2006 pour sa résidence secondaire qu'elle occupe uniquement au printemps, en été et quelques jours en hiver.

Le 20 mai 2008, Mme R a adressé au fournisseur X une lettre de contestation concernant les factures du 17 avril 2008 d'un montant de 1810,74 euros TTC et du 14 mai 2008 d'un montant de 1953,42 euros TTC (dont 1810,74 euros de report) au motif que la consommation relevée était anormale car elle ne correspondait pas à ses usages de l'électricité (occupation ponctuelle du logement). Elle a ajouté que ses contestations orales, n'avaient pas été prises en compte.

Le 6 juin 2008, puis le 7 août 2008, le fournisseur X a adressé à Mme R deux factures estimées d'un montant respectivement de 2074,89 euros TTC et de 2242,17 euros TTC (dont 2074,89 euros de report).

Le 26 août 2008, Mme R a adressé un nouveau courrier de contestation au fournisseur X dans lequel elle précise qu'elle a refusé de signer le contrat d'engagement mutuel pour l'étalonnage de son compteur qui lui a été adressé car elle considère qu'elle n'a pas à prendre en charge la vérification et le bon fonctionnement de ce dernier.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a adressé la réponse suivante le 23 avril 2009:

- « Après analyse du dossier, nous relevons que :
 - Une très forte consommation relevée sur le compteur, notamment pour la période du 08/10/2007 au 15/04/2008.
 - 5 mois d'occupation dans les lieux sur les 32 mois de vie du contrat, sur la base de la bonne foi de la cliente.
 - Une consommation incohérente par rapport à la moyenne nationale de consommation annuelle : 309 kWh/mois (consommation pour le logement occupé en permanence, ce qui n'est pas le cas pour M. et Mme R). Or nous relevons ici 5018 kWh/mois.
 - L'existence d'une isolation satisfaisante (grenier refait, double vitrage) et d'une installation récente (convecteurs rayonnants, ballon d'eau chaude récent et peu utilisé car salle de bain en rénovation) ».
- « Au regard des éléments dont nous disposons, X serait d'avis de proposer, à ses frais, un étalonnage du compteur à la cliente, afin qu'un laboratoire agréé puisse poser un diagnostic précis sur le fonctionnement du compteur. »
- « A l'issue de cette opération, X sera en mesure d'apporter de nouvelles observations auprès du Médiateur national de l'énergie et de lui proposer une posture visant à répondre définitivement à la saisine. »

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le distributeur ERDF a adressé les réponses suivantes :

Le 25 mars 2009 :

- « Madame R conteste la consommation facturée le 17 avril 2008 au titre de ce logement pour la période du 8 octobre 2007 au 15 avril 2008. »
- « Suite à une demande du fournisseur le 25 avril 2008, un relevé spécial est programmé et est réalisé le 9 mai 2008. Aucun dysfonctionnement du comptage n'est constaté et l'index relevé le 17 avril 2008 est confirmé. »
- « Le 1^{er} août, le fournisseur demande au distributeur un étalonnage du compteur. Le distributeur envoie alors au client un contrat d'engagement à Madame R, qui ne l'a pas retourné. Dans cette lettre, il est précisé que cette prestation (fiche 420 C du catalogue de prestation du distributeur) n'est pas facturée si un défaut est constaté sur le compteur. »
- « Le 8 septembre 2008, à la demande du fournisseur de Madame R, le distributeur intervient afin de suspendre l'alimentation en raison d'un défaut de règlement. Le 12 septembre 2008, l'alimentation est rétablie, conformément à la demande du fournisseur. »
- « Le 23 octobre 2008, le fournisseur demande au distributeur de procéder au changement du compteur. Le distributeur considère cette demande non recevable car ne faisant pas suite à un constat de dysfonctionnement du comptage. »

Puis le 15 juin 2009 :

- « En complément de notre réponse à la saisine apportée le 25 mars 2009, vous trouverez ci-joint des observations complémentaires à la saisine de Mme R.
- « Le 05/06/2009, à la demande du fournisseur, le distributeur a réalisé une vérification métrologique du compteur de Mme R. Le dysfonctionnement du dispositif de comptage a été constaté. »

- « Le distributeur procédera donc au changement du compteur de Mme R. »
- « Conformément à la procédure concertée avec les acteurs du marché relative au traitement des dysfonctionnements de comptage, le distributeur réalisera un redressement selon les modalités suivantes :
 - Période redressée : de la mise en service (27/07/2007) à la date de remplacement du compteur.
 - Période de référence : pas d'historique exploitable.
 - Base de calcul : le redressement de consommation sera calculé par analogie avec les PDL présentant des caractéristiques comparables (mêmes puissance et option tarifaire d'acheminement, même typologie - résidentiel, professionnel - et même région géographique) dont la consommation moyenne journalière est de 10,3 kWh/j. »
- « Le distributeur annulera la totalité des consommations facturées sur cette période et procédera au redressement conformément à la période de redressement retenue (27/07/2007 à la date de remplacement du compteur) et à la base de calcul de 10,3 kWh/j. S'agissant d'un dysfonctionnement de comptage, un abattement de 10% sera appliqué sur le volume de consommations. »

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine un dysfonctionnement de compteur qui a entraîné une surfacturation de Mme R.
- A la suite de la saisine du médiateur, le fournisseur X a considéré qu'un dysfonctionnement de compteur était plausible, et il a demandé au distributeur ERDF des investigations approfondies en acceptant d'en prendre le coût à sa charge le cas échéant. Le distributeur ERDF, qui n'avait pas détecté le dysfonctionnement lors d'un contrôle visuel, a reconnu le dysfonctionnement du compteur de Mme R à la suite des investigations demandées par le fournisseur X (étalonnage du compteur).
- Ce cas d'espèce démontre la nécessité d'assouplir dans certaines situations les modalités de prise en charge du coût d'étalonnage des compteurs, dont le médiateur a déjà dénoncé le caractère déséquilibré et dissuasif pour les consommateurs (cf. recommandation n° 2009-003).
- A la suite du constat de dysfonctionnement, le distributeur ERDF a proposé de redresser les consommations de Mme R « par analogie avec les points de livraison présentant des caractéristiques comparables... dont la consommation moyenne journalière est de 10,3 kWh/j » et d'appliquer un abattement de 10 % sur le volume des consommations.
- Compte tenu des éléments rapportés par la consommatrice concernant ses usages de l'électricité et l'occupation ponctuelle de son logement (période printemps-été et une dizaine de jours en hiver), éléments reconnus par le fournisseur X et le distributeur ERDF, le médiateur national de l'énergie considère que le redressement proposé risque d'être très surévalué.
- Le médiateur rappelle que les paramètres du redressement doivent être calculés en tenant compte des particularités et des usages du taux d'occupation du logement. Le médiateur estime que la consommation moyenne journalière à utiliser ne saurait excéder la moitié de la consommation moyenne journalière initialement proposée par le distributeur ERDF, soit 5 kWh/jour.
- Par ailleurs, il convient de dédommager Mme R pour les désagréments subis dans le traitement de ses réclamations et notamment la suspension de fourniture qu'elle a subie. Il est à noter que sans sa persévérance, le dysfonctionnement de son compteur n'aurait sans doute jamais été détecté. Ce dédommagement doit tenir compte du fait que la consommatrice n'a pas réglé la partie non contestée de ses factures et s'est ainsi octroyé une avance de trésorerie.

La recommandation du médiateur

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

- de procéder au redressement des consommations pour la période allant du 26 juillet 2006 à la date du changement de compteur sur la base d'une consommation moyenne de 5 kWh/jour au maximum, qui tiennent compte des spécificités des usages et d'occupation de son logement de la consommatrice.
- d'accorder à Mme R la somme de 50 euros TTC en dédommagement des désagréments subis, soit directement, soit indirectement par une remise sur les consommations à redresser.

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

- de régulariser la facturation de Mme R en conséquence,
- d'accorder à Mme R des facilités de paiement sur une période au moins équivalente à la durée du redressement ;
- de verser à Mme R la somme de 50 euros TTC en dédommagement des désagréments subis.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du directoire d'ERDF, au fournisseur X, 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 quatre exemplaires, le 9 juillet 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE