



Réf. 480718-294266472B/SF

Recommandation n° 2009-132
relative à la saisine de Madame B
du 19 décembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 19 décembre 2008 par Madame B d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Mme B conteste sa facture du 17 juillet 2008 d'un montant de 124,91 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 B est titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité d'une puissance de 6 kVA en simple tarif depuis le 26 janvier 2004.

Le 17 juillet 2008, le fournisseur X a adressé à Mme B une facture de 124,91 euros TTC. Mme B a estimé surprenant d'avoir consommé 1056 kWh entre le 14 mai 2008 au 15 juillet 2008.

Le 12 août 2008, Mme B a contesté par écrit auprès du fournisseur X le niveau des consommations d'électricité facturées entre le 14 mai 2008 au 15 juillet 2008. Elle soupçonne un dysfonctionnement de son compteur dont elle précise qu'il vient d'être remplacé.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X et du distributeur ERDF le 19 janvier 2009 avec une date limite de réponse fixée au 9 février 2009.

Malgré une relance en date du 5 juin 2009, le fournisseur X n'a pas répondu, tout en étant informé que le médiateur national de l'énergie se voyait contraint de rédiger cette recommandation sans ses observations.

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le distributeur ERDF a adressé les réponses suivantes le 9 juin 2009 :

- « Les installations de Madame B ont été mises en service le 12 janvier 2004. Cette utilisatrice bénéficie d'une puissance contractuelle de 6 kVa, en simple tarif. Madame B dispose d'un compteur bleu électronique et accessible. Les relevés cycliques pour ce compteur sont prévus en janvier et en juillet de chaque année. »
- « Madame B conteste sa consommation qu'elle juge élevée pendant la période du 19/03/2008 au 15/07/2008. »
- « Lors de la relève cyclique du 14/01/08, l'agent du distributeur constate que le compteur a été changé. »
- « Ce changement de compteur provient, probablement, d'une intervention de dépannage. Les index ont bien été saisis suite à l'intervention sans que soit précisée la date de dépose et pose. Cette date a été intégrée dans le SI du distributeur le 19/03/08, ce qui explique les écarts de consommation entre les périodes du 13/07/07 et 19/03/08 et du 19/03/08 au 17/07/08. »
- « Si on recalcule la consommation moyenne de Madame B durant la période globale allant du 13/07/2007 au 17/07/2008 on trouve 4,7 kWh/jour : Somme des consommations sur la période divisée par le nombre de jours de la période (38 426 - 37 937) + 1217 / 246 + 116 = 4,7 kWh/j. »

ANALYSE DE L'HISTORIQUE DES CONSOMMATIONS				
	Période ainsi définie		Nbre jours pour la période	Total consommation / jour
	Début	Fin		
Date	12/01/2004	08/07/2004	176 jours	2,9 Kwh / jour
Index	32591	33108	2,9 Kwh / jour	
Date	08/07/2004	13/01/2005	185 jours	4,5 Kwh / jour
Index	33108	33 948	4,5 Kwh / jour	
Date	13/01/2005	12/07/2005	179 jours	2,4 Kwh / jour
Index	33 948	34 379	2,4 Kwh / jour	
Date	12/07/2005	12/01/2006	180 jours	4,5 Kwh / jour
Index	34 379	35 182	4,5 Kwh / jour	
Date	12/01/2006	13/07/2006	181 jours	4,8 Kwh / jour
Index	35 182	36 048	4,8 Kwh / jour	
Date	13/07/2006	12/01/2007	179 jours	5,5 Kwh / jour
Index	36 048	37 031	5,5 Kwh / jour	
Date	12/01/2007	13/07/2007	181 jours	5,0 Kwh / jour
Index	37 031	37 937	5,0 Kwh / jour	
Date	13/07/2007	19/03/2008	246 jours	2,0 Kwh / jour
Index	37 937	38 426	2,0 Kwh / jour	

		<i>Index de dépose</i>		
<i>Date</i>	<i>19/03/2008</i>	<i>15/07/2008</i>	<i>116 jours</i>	
<i>Index</i>	<i>0</i> <i>Index de pose</i>	<i>1 217</i>	<i>10,5 Kwh / jour</i>	<i>10,5 Kwh / jour</i>
<i>Date</i>	<i>15/07/2008</i>	<i>15/01/2009</i>	<i>180 jours</i>	
<i>Index</i>	<i>1 217</i>	<i>2 007</i>	<i>4,4 Kwh / jour</i>	<i>4,4 Kwh / jour</i>

- « La consommation de Madame B est stable et le distributeur confirme les consommations enregistrées. »

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine la contestation par Mme B de la facture du 17 juillet 2008 d'un montant de 124,91 euros TTC qu'elle estime trop élevée au regard de ses usages de l'électricité.
- La facture litigieuse a pu apparaître excessive à la consommatrice car elle régularisait les consommations enregistrées par son nouveau compteur d'une date précédant le 14 janvier 2008 au 15 juillet 2008 et non du 14 mai 2008 au 15 juillet 2008, comme elle l'a cru compte tenu des dates affichées sur sa facture
- Le distributeur ERDF reconnaît une série de dysfonctionnements qui ont eu pour conséquence l'affichage de dates erronées sur les factures de Mme B à la suite du changement de son compteur :
 - Le distributeur ERDF reconnaît l'absence d'enregistrement du motif du changement du compteur de Mme B. Dans ses réponses aux demandes d'observations du médiateur, il émet l'hypothèse d'une probable intervention de dépannage qui aurait eu lieu avant le 14 janvier 2008, date du constat par son agent, lors de sa relève cyclique, de l'existence d'un nouveau compteur.
 - Le distributeur ERDF reconnaît l'absence d'enregistrement dans son système d'information de la date de dépose et de pose du compteur, bien que les index aient été saisis.
 - Le distributeur ERDF reconnaît le choix et l'enregistrement arbitraire au 19 mars 2008 de la date de changement de compteur et donc des index saisis avant le 14 janvier 2008, soit plus de deux mois après le constat du changement de compteur par son agent
- Le médiateur regrette que la régularisation des consommations de Mme B par le distributeur ERDF n'ait pas eu lieu plus tôt. Après analyse des factures de Mme B, une consommation de 1706 kWh pour un an n'est pas anormale et correspond aux consommations habituelles de la consommatrice les années antérieures.
- Le médiateur national de l'énergie estime donc que la facture litigieuse est fondée, mais qu'un dédommagement de Mme B s'impose pour les désagréments subis compte tenu du délai de régularisation de la facturation et de l'absence de réponse à sa réclamation.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF d'accorder à Mme B 50 euros TTC en dédommagement des désagréments subis à la suite des dysfonctionnements dans l'enregistrement des données relatives au remplacement de son compteur.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de verser à Mme B la somme de 25 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, 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 21 juillet 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE