



Réf. 480718-220261572/CL

Recommandation n° 2009-127

relative à la saisine de Madame F

du 20 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 20 novembre 2008 par Madame F d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Mme F conteste une facture d'électricité relative à une consommation trois fois plus importante que sa consommation habituelle.

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 et les conclusions du médiateur

Mme F a reçu le 8 août 2008 une facture qui rend compte d'une consommation de 5149 kWh entre le 6 juin 2008 (index estimé) et le 7 août 2008. Mme F la conteste en précisant que ses usages de l'électricité n'ont pas varié et que sa consommation se situe « *invariablement entre 3000 et 4000 kWh chaque année.* »

Mme F, qui n'a pas réglé sa facture, a adressé deux courriers de réclamation à son fournisseur et lui a téléphoné à plusieurs reprises. Par courrier, son fournisseur lui a répondu que le distributeur n'avait pas détecté d'anomalie au niveau du compteur mais qu'il lui proposait une prestation d'étalonnage. Mme F n'a pas donné suite à cette proposition.

Mme F dénonce en outre l'attitude du distributeur ERDF qui ne s'est pas présenté au rendez-vous qu'il avait fixé pour vérifier son compteur et facture la somme de 47,90 euros au titre d'un changement de compteur qui n'a pas été effectué.

A la suite de la saisine, les observations du distributeur ERDF et du fournisseur X demandées par le médiateur se sont révélées convergentes, concluant à une succession d'erreurs de relevé du compteur. Le distributeur ERDF a précisé qu'une « grille [décorative installée par la consommatrice] encrassée » a empêché une lecture correcte des index du compteur. Celle-ci a été « délogée par l'utilisateur en présence du releveur lors du relevé semestriel du 8 août 2008. (...) Lors des 4 relevés cycliques précédant le 8 août 2008, des index qui n'avaient pas pu être lus sur le cadran ont donc été saisis dans le système d'information du distributeur pour une raison indéterminée (index communiqués par l'utilisateur, initiatives malencontreuses du releveur,...) (...) le relevé du 08/08/2008 régularise donc la consommation de Mme F sur la période du 11/02/2006 au 08/08/2008.

Le médiateur a vérifié qu'entre février 2006 et février 2008, les consommations facturées avaient été minorées d'environ 4000 kWh (à raison d'environ 1000 kWh en moins tous les six mois) par rapport à la consommation enregistrée les années antérieures. Le relevé d'août 2008 a donc bien régularisé les consommations des deux années précédentes (4000 kWh entre février 2006 et février 2008 et 1500 kWh entre février 2008 et août 2008).

Mme F aurait pu s'apercevoir que ses consommations avaient été sous évaluées pendant ces deux années. Elle n'a en effet, été facturée que de 4500 kWh pendant cette période alors qu'elle aurait dû être facturée d'environ 8500 kWh sur la base de sa consommation des années antérieures. Toutefois, le médiateur ne saurait lui en tenir rigueur au vu des informations erronées communiquées pour le compte du distributeur ERDF par le fournisseur X qui a proposé une prestation d'étalonnage accréditant la thèse d'un dysfonctionnement du compteur.

Compte tenu de ces défaillances, le fournisseur X a proposé à la consommatrice un geste commercial correspondant à 10 % de sa facture, soit 57 euros TTC à déduire du relevé d'août 2009, ainsi que l'annulation des frais de 47,90 euros TTC facturés en décembre 2008 pour un changement de compteur qui n'a pas eu lieu.

Ce dédommagement est considéré comme satisfaisant par la consommatrice et par le médiateur qui rappelle que Mme F n'a pas réglé sa facture d'août 2008, alors qu'elle aurait pu en régler au moins une partie.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre la solution qu'il a proposée ci-dessus et d'échelonner la dette de Mme F en trois mensualités.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF d'annuler les frais facturés indûment pour 47,90 euros TTC au fournisseur de la consommatrice.

Le médiateur rappelle aux consommateurs qu'en cas de litige avec leur fournisseur, ils doivent continuer à régler leur facture pour la partie qui n'est pas contestée.

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 deux 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