



Réf. 480718-284348388/CL

Recommandation n°2009-138
relative à la saisine de Monsieur L gérant
du café-restaurant « L » du 15 novembre 2008
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 15 novembre 2008 par Monsieur L gérant du café-restaurant « L » concernant un litige avec le fournisseur X.

M. L, client du fournisseur X entre le 1^{er} février 2006 et le 1^{er} août 2008 conteste sa facturation qu'il considère injustifiée.

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 gérant du café restaurant « L » a souscrit le 1^{er} février 2006 un contrat de fourniture d'électricité pour une puissance de 18 kVA en option Heures pleines / Heures creuses (HP/HC) auprès du fournisseur X.

M. L dénonce la facturation « *anarchique* » de son fournisseur qui lui a remboursé 2741,97 euros TTC le 11 avril 2007, pour lui facturer un an plus tard la somme « *exorbitante* » de 6589,49 euros TTC. Par ailleurs, M. L s'étonne de ne pas retrouver sur ses factures les index lus sur son compteur.

Par courrier du 21 avril 2008 adressé à son fournisseur, M. L a demandé des explications sur sa facturation ainsi que la résiliation de son contrat.

Par courrier du 16 juin 2008, le fournisseur X lui a répondu : « *Après étude de votre dossier, nous vous informons que les index pris en compte pour votre facturation sont ceux transmis par votre Gestionnaire de réseau de Distribution. La facture (...) de 6589,49 euros constitue un rattrapage des montants jusqu'alors non facturés depuis votre changement de puissance au 05/02/2007.* »

Par courrier du 2 juillet 2008, M. L a demandé qu'un échéancier soit mis en place pour régler sa facture, ce qu'il a obtenu.

Son contrat auprès du fournisseur X a été résilié le 1^{er} août 2008 avec des index de fin de contrat, très différents de ceux lus sur son compteur :

- Compteur : HP (22415), HC (96412)
- Facture de résiliation : HP (42273), HC (02272)

Estimant cette facture erronée, M. L n'en a pas réglé le solde (879,62 euros TTC).

Les observations

Le médiateur a demandé ses observations au fournisseur X le 10 décembre 2008. Il les a reçues le 12 décembre 2008.

« Monsieur L, gérant du Café Restaurant L, a souscrit un contrat électricité X destiné aux professionnels le 28/11/2005. Le contrat a été effectif le 01/02/2006 suite à l'accord du Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD). Ce dernier nous a transmis une relève d'ouverture estimée :

- Heures Pleines (HP) = 41494 kWh
- Heures Creuses (HC) = 75346 kWh

En effet, comme le stipule l'article 7.6 de la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution [...] Le distributeur réalise une estimation, le plus souvent prorata temporis, des énergies consommées. Toutefois, s'il le souhaite, le client a la possibilité de demander un relevé spécial payant. La demande n'ayant pas été effectuée par le client, le contrat a débuté sur la base d'un index estimé.

Le 21/08/2006, un agent du GRD s'est présenté afin d'effectuer une relève de compteur mais le client était absent. Le 18/01/2007, Monsieur L a contacté nos services car il rencontrait un problème de disjoncteur. Monsieur L a demandé une augmentation de puissance le 02/02/2007 (passage de 18 kVa monophasé à 24 kV triphasé) sur les conseils de son électricien. La modification de puissance a été effective le 05/02/2007 suite au déplacement d'un agent envoyé par le Gestionnaire de Réseau.

Le GRD a communiqué ces informations à X le 17/02/2008 par les flux contractuels C01. Les données transmises concernant les index au 05/02/2007 étaient identiques aux données des index d'ouverture du 01/02/2006. X a donc pris en compte la modification de puissance et procédé à la régularisation des consommations sur la base des données transmises par le GRD sur la facture du 11/04/2007 (référence H0000563815) représentant un avoir en faveur de M. L de 2741,97€ TTC.

Le 21/08/2007, un agent du GRD s'est présenté afin d'effectuer une relève réelle de compteur mais le client était une nouvelle fois absent. Le 01/02/2008, un agent du GRD effectue une relève réelle de compteur. X reçoit les données le 20/02/2008.

Ces données donnent lieu à un ajustement de facture qui figure sur la facture du 14/04/2008 (référence H0000928223) d'un montant de 6589,49€ TTC. Cette facture présente une régularisation importante dans la mesure où nous n'avons reçu aucune relève réelle de compteur avant le 01/02/2008.

Monsieur L a, par la suite, souscrit un nouveau contrat chez un fournisseur concurrent à X. Ce nouveau contrat a été effectif le 01/08/2008 et le Gestionnaire de Réseau de Distribution a transmis un index d'ouverture estimé au nouveau fournisseur et ce même index à X afin qu'une facture de clôture puisse être éditée.

A ce jour, Monsieur L reste redevable envers X de la somme de 879,62€ TTC correspondant à la facture de clôture (référence H0001034531). »

Les observations du distributeur ERDF sollicitées par le médiateur le 10 décembre 2008, sont parvenues le 16 avril 2009 en ces termes :

- « Le consommateur est en contrat professionnel, en 24 kVA, ses installations sont en triphasé. Le compteur est un compteur électromécanique non accessible. Les relevés cycliques pour ce compteur sont prévus en février et août de chaque année.

Le 27 décembre 2005, le fournisseur X transmet au distributeur une demande de changement de fournisseur via le portail du distributeur. L'option de prestation choisie est « F130B2 - Index calculé », le client entre dans le périmètre du fournisseur au 1^{er} février 2006 avec les index suivants : HC 75346 / HP 41494.

Au vu de l'historique de consommation, a priori, l'index relevé le 5 février 2007 lors de l'intervention pour un passage de 18 kVA à 24 kVA n'a pas été enregistré correctement dans le système d'information pour une raison que nous ignorons. Le 5 février 2007, c'est donc l'index du 1^{er} février 2006 qui est renvoyé. Ceci a eu pour effet :

- de reporter l'ensemble de la consommation de l'année 2006, sur l'année 2007
- de fausser l'historique (et les estimations par voie de conséquence)

Lorsque l'on neutralise l'index du 5 février, les consommations du site sont cohérentes.

Le 9 juin 2008, le fournisseur EDF émet une demande de changement de fournisseur sur le portail du distributeur. Le fournisseur choisit l'option de prestation « F130B2 - Index calculé », et ne transmet pas d'index de fiabilisation auto-relevé par le client. Le changement de fournisseur est alors réalisé sur index calculé au 1^{er} août 2008 avec les index suivants : HC 02272 / HP 42273 qui tiennent compte d'un historique erroné suite à l'erreur de relève du 5 février 2007.

Conformément à la procédure « Changement de fournisseur pour les clients professionnels ou résidentiels BT <ou> à 36 kVA » concertée avec les acteurs du marché, l'index de changement de fournisseur est un index calculé et contractuel. Le distributeur ne peut revenir sur le calcul de cet index. Dans certaines situations, dont l'affaire présente fait partie (index de changement de fournisseur surestimé du fait de l'historique des consommations), l'index relevé par le distributeur le 5 février 2009 est inférieur à l'index de changement de fournisseur. Dans ce cas, une régularisation de la consommation est effectuée automatiquement par le système de facturation de l'accès au réseau et de reconstitution des flux au bénéfice du nouveau fournisseur.

Ce mécanisme ne remet pas en cause l'index de changement de fournisseur qui est l'index contractuel avec les deux fournisseurs et leur responsable d'équilibre ; il est sans effet sur la facturation de l'accès au réseau et sur le bilan de consommation de l'ancien fournisseur. Les consommations du client seront donc régularisées par le nouveau fournisseur. »

Les conclusions du médiateur

- Ce litige a pour origine diverses anomalies relatives aux index transmis par le distributeur au fournisseur X, avec des conséquences sur la facturation du consommateur.
 - A la suite d'une erreur de relevé le 5 février 2007, reconnue par le distributeur ERDF, aucune consommation n'a été enregistrée entre le 1^{er} février 2006 et le 5 février 2007. Par la facture du 11 avril 2007, le fournisseur X a donc remboursé le consommateur des consommations réglées pendant cette période sur une base estimée, ce qui a représenté un avoir, en faveur du consommateur, de 2741,97 euros TTC.
 - Le 11 avril 2008, le consommateur a reçu sa facture sur « index relevé » pour un montant de 6589,49 euros TTC. Cette facture a régularisé sa facturation entre le 1^{er} février 2006 et le 1^{er} février 2008 à la suite de l'erreur de relevé de février 2007.
 - A la suite de sa demande de résiliation du 21 avril 2008, la facture de M. L a été éditée, conformément aux procédures en vigueur, à partir d'un index calculé (index de bascule), sur la base de références qui étaient erronées à la suite de l'erreur de relevé de février 2007. Cette anomalie, reconnue par le distributeur, a entraîné la facturation d'une somme représentant une avance de dix mois de consommation environ. Cette avance ne constitue cependant pas une double facturation. Le médiateur a vérifié que l'énergie facturée en août 2008 avait été en totalité consommée depuis le mois de mai 2009. M. L qui n'a pas réglé la facture contestée reste donc débiteur vis-à-vis du fournisseur X de la somme de 879,62 euros TTC.
 - Le consommateur a été surpris de ne pas retrouver les index lus sur son compteur sur les relevés de consommations de ses factures. En effet, aucun des trois relevés transmis par le distributeur au fournisseur n'a été affiché sur les factures du fournisseur X. Cela s'explique par le mode de facturation spécifique du fournisseur X qui n'émet que des factures estimées même lorsqu'elles se présentent comme « basées sur le dernier relevé »¹.
- Ces diverses anomalies ont nécessairement perturbé la trésorerie du consommateur en dépit des facilités de paiement obtenues auprès de son fournisseur. Elles ont en outre imposé au consommateur des démarches qui n'auraient pas été utiles sans ces erreurs.
- Ces anomalies sont imputables au distributeur ERDF auquel revient la responsabilité de garantir un historique de consommation fiable. Il appartenait au distributeur de corriger l'historique de consommation de M. L en neutralisant l'erreur de relevé de février 2007. Ces correctifs auraient évité le calcul d'un index de bascule très surestimé et la facturation qui a suivi.
- En revanche, M. L qui n'a pas réglé sa facture de résiliation reste donc débiteur vis-à-vis du fournisseur X de la somme de 879,62 euros TTC.
- Sur la forme, le traitement de la réclamation assurée par le fournisseur X n'appelle pas de remarques particulières ; le fournisseur X ayant répondu par écrit au courrier du consommateur dans des délais raisonnables.

¹ cf. recommandation n°2008-041

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF d'accorder la somme de 100 euros TTC au consommateur au titre des désagréments subis à la suite des erreurs de comptage et de ses conséquences.

Le médiateur national de l'énergie recommande au consommateur de régler le solde de sa facture de résiliation du 8 août 2008 au fournisseur X.

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

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 23 juillet 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE