



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. S2009-0228/JC

Recommandation n° 2009-150

relative à la saisine de Monsieur R

du 5 janvier 2009 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 5 janvier 2009 par Monsieur R d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

M. R conteste le montant de sa facture de résiliation du 19 octobre 2007 de 5532,37 euros TTC.

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

Pour son cabinet de pédicure-podologie, Monsieur R a souscrit le 1^{er} juillet 2006 un contrat de fourniture d'électricité avec l'option tarifaire Heures pleines / Heures creuses pour une puissance de 12 KVa auprès du fournisseur X.

M. R a contesté les factures établies selon des index estimés par le fournisseur X qui, selon lui, étaient « exorbitantes » et a décidé de résilier son contrat pour souscrire un nouveau contrat auprès du fournisseur EDF.

Suite à cette résiliation, le fournisseur X a établi une facture de clôture le 19 octobre 2007 d'un montant de 5532,37 euros TTC.

M. R conteste les index pris en compte pour l'établissement de cette facture qui ne correspondent pas aux index réels relevés par le distributeur sur son compteur.

M. R a écrit et téléphoné plusieurs fois au fournisseur X pour avoir des explications mais ses démarches sont restées sans réponses.

M. R a reçu le 10 août 2007 une mise en demeure de régler la facture litigieuse ainsi que le 8 septembre 2008, un courrier d'une étude d'huissiers de justice.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X et du distributeur ERDF le 11 février 2009.

Le 3 mars 2009, le fournisseur X a déclaré au médiateur national de l'énergie qu'il avait demandé la vérification des index de clôture de M. R, le 16 octobre 2007 auprès du distributeur ERDF. Le fournisseur X a signalé que le distributeur ERDF n'avait répondu que partiellement à cette demande et qu'il était toujours dans l'attente de nouvelles informations.

Le fournisseur X regrette les désagréments rencontrés par M. R mais rappelle que le distributeur ERDF est responsable du comptage et qu'à ce titre, le fournisseur X ne peut nullement modifier les données reçues.

Il assure que dès réception des informations du distributeur ERDF, il effectuera les actions nécessaires afin de finaliser le dossier.

Le 10 juin 2009, le distributeur ERDF a déclaré au médiateur national de l'énergie que les index calculés le 1^{er} juillet 2006 à l'occasion du premier changement de fournisseur du consommateur étaient de 60515 kWh en heures creuses et de 93545 kWh en heures pleines.

Lors du relevé cyclique du compteur de M. R le 25 septembre 2006, le distributeur ERDF a transmis au fournisseur X comme index 72844 kWh en heures creuses et 108309 kWh en heures pleines, au lieu de 50738 kWh en heures creuses et 108309 kWh en heures pleines pour une raison inexpliquée.

Suite à la seconde demande de changement de fournisseur de M. R, l'agent a relevé, le 28 août 2007, 57767 kWh en heures creuses et 118775 kWh en heures pleines. Compte-tenu des index enregistrés lors du relevé cyclique du 25 septembre 2009 (heures creuses : 72844 kWh et heures pleines : 108309 kWh), le système d'information (SI) a interprété l'index heures creuses comme un passage à zéro du compteur (index heures creuses : 157767 kWh).

Le distributeur ERDF propose d'annuler « *la consommation en heures creuses de M. R correspondant à cette période [1^{er} juillet 2006 - 28 octobre 2007] (soit 157767 kWh - 60515 kWh = 97252 kWh)* » et de transmettre cette annulation au fournisseur X.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour objet la contestation par le consommateur des index de résiliation pris en compte par le fournisseur X pour établir sa facture de clôture.
- Eu égard aux éléments transmis par le distributeur ERDF, le médiateur national de l'énergie estime que le litige a pour origine une erreur de relevé le 25 septembre 2006. En effet, le distributeur ERDF a transmis au fournisseur X, pour une raison inexpliquée, un index de 72844 kWh en heures creuses au lieu de 50738 kWh.
- Le 28 août 2007, un index en heures creuses de 57767 kWh a été relevé. Cet index a été considéré comme étant égal à 157767 kWh (retour à zéro du compteur) étant donné que pour le SI (système d'information) du distributeur ERDF le dernier index connu était celui de 72844 kWh en heures creuses et non pas l'index réel de 50738 kWh et que ce système ne gère que les relevés de compteur à 5 chiffres.
- La prise en compte de cet index erroné (157767 kWh) a eu pour conséquence l'établissement d'une facture de résiliation par le fournisseur X d'un montant de 5532,37 euros TTC.
- Le distributeur ERDF a reconnu l'erreur et a proposé d'annuler les consommations qui ont été comptabilisées à tort, soit 97252 kWh et de transmettre cette annulation au fournisseur X pour qu'il corrige la facturation du consommateur en conséquence.

- Le médiateur national de l'énergie estime cette solution satisfaisante mais considère que le consommateur devrait être dédommagé pour les désagréments subis du fait de l'erreur de relevé par le distributeur ERDF et notamment pour les désagréments liés à la procédure de recouvrement résultant de cette erreur.
- En dernier lieu, le médiateur national de l'énergie signale que le traitement de la réclamation de M. R par le fournisseur X n'a pas été satisfaisant car M. R n'a eu aucune réponse écrite à ses courriers.

La recommandation du médiateur

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

- de mettre en œuvre la solution qu'il a proposée à savoir d'annuler 97252 kWh en heures creuses ;
- d'accorder à M. R un dédommagement de 100 euros TTC pour les désagréments subis à la suite de l'erreur de relevé.

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

- de corriger la facturation de M. R en conséquence ;
- d'accorder à M. R un dédommagement de 50 euros TTC pour les 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'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, le distributeur ERDF et le fournisseur X 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 26 août 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE