



Réf. 480718-174709464/CL

Recommandation n° 2009-020

relative à la saisine de Madame P pour le compte de la SARL SP en date du 3 juillet 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 3 juillet 2008 par Madame P en qualité de gérante de la SARL SP d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Mme P conteste le montant de deux factures d'électricité supérieures à 3000 euros qu'elle juge trop élevées au regard de ses usages.

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 P a souscrit un contrat de fourniture d'électricité pour le compte de la SARL SP, pour une puissance de 36 kVA, auprès du fournisseur X avec pour date d'effet le 1^{er} janvier 2005.

Elle conteste le montant anormalement élevé de la facture du 21 février 2008 « *basée sur le dernier relevé de [son] compteur* » d'un montant de 3545,87 euros TTC. Cette somme représente en effet un montant vingt fois supérieur à celui habituellement facturé alors que Mme P indique que ses usages sont restés constants.

Refusant de régler cette facture, Mme P a supprimé l'autorisation de prélèvement mise en place au bénéfice de son fournisseur. Par courrier recommandé daté du 6 mars 2008, elle lui a demandé des explications sur la facture contestée et joint un chèque de 128,95 euros afin de prouver sa bonne foi. Elle n'a reçu du fournisseur X aucune réponse, hormis une lettre de relance en paiement datée du 22 avril 2008.

Mme P a changé de fournisseur avec comme date d'effet le 1^{er} avril 2008. Le fournisseur X lui a adressé le 29 avril suivant une facture de clôture s'élevant à 3818,23 euros TTC. Mme P n'a pas réglé cette facture et a reçu deux nouvelles lettres de relances de son fournisseur les 27 mai et 3 juin 2008 lui réclamant le paiement des deux factures non réglées pour un montant total de 7359,10 euros TTC.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis un tableau des index relevés par le distributeur ERDF entre le 1 janvier 2005 et le 1er avril 2008 ainsi que la copie du courrier adressé à Mme P le 18 août 2008 qui contient les informations suivantes :

- « Après étude de votre dossier, nous avons constaté que la facturation des consommations était erronée. En effet, X a facturé 77 504 kWh du 1er janvier 2005 au 1er avril 2008 alors que la consommation réelle au cours de cette période était de 28 030 kWh. »
- « Nous avons procédé à l'annulation de la facture de clôture initiale d'un montant de 3813,23 euros TTC et nous avons créé une nouvelle pièce comptable. »
- « La facture rectificative représente un avoir de 1528,44 euros TTC et prend bien en compte le remboursement des 49 474 kWh facturés à tort. Ce remboursement apparaît sur le verso de la facture dans la partie « Services, options et autres prestations » pour un montant de -3893,60 euros HT. »
- « Nous nous tenons à vous présenter toutes nos excuses pour les désagréments occasionnés. A ce titre, nous avons enregistré un geste commercial d'une valeur de 193,17 euros TTC correspondant à :
 - Désagréments subis : 154,17 euros TTC
 - Courriers et appels : 15 euros TTC
 - Frais d'opposition : 24 euros TTC. »

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine un dysfonctionnement de facturation qui a consisté à surestimer la consommation de la SARL SP de 50 000 kWh environ. Ce dysfonctionnement a été reconnu par le fournisseur X.
- Le médiateur a constaté que la facture du 21 février 2008 a succédé à une période, entre le 1^{er} mars 2006 et le 31 octobre 2007, au cours de laquelle la facturation de Mme P a été manifestement sous estimée. Mme P n'a versé au total que 1429 euros sur cette période alors qu'elle aurait dû payer un montant de 2500 euros environ.
- La facture reçue par Mme P le 21 février 2008 constitue de ce fait une tentative de régularisation de la facturation antérieure. Toutefois, le niveau du rattrapage a été surestimé par le fournisseur X puisqu'il a porté sur une consommation de 31 360 kWh, alors qu'à cette date Mme P n'avait été « sous-facturée » que de 15 000 kWh environ.
- Le fournisseur X n'a apporté aucune explication à ces « sous-facturation » puis « surfacturation ». Le médiateur estime qu'ils ont pu être occasionnés :
 - d'une part par la spécificité du système de facturation du fournisseur X, qui consiste à n'émettre que des factures estimées, alors même qu'elles sont présentées comme basées « sur le dernier relevé de votre compteur ». Ces méthodes de facturations ont été analysées et commentées dans la recommandation 2008-041;
 - d'autre part par le type particulier de compteur de la SARL SP, qui n'affiche pas directement des kWh et dont l'index doit être multiplié par 10 pour donner une consommation en kWh.
- Le médiateur rappelle que le Code de la consommation (Article L. 121-91) dispose : « Toute offre de fourniture d'électricité ou de gaz permet, au moins une fois par an, une facturation en fonction de l'énergie consommée ».

- En l'espèce la facturation de la SARL SP a toujours été établie à partir d'index estimés très éloignés de ceux relevés par le distributeur ERDF (l'index relevé par le distributeur à la date du 17 mars 2005 (72362) est supérieur à celui affiché par la facture du fournisseur X à la date du 1^{er} mai 2008 (71629).
- La facture de clôture du 29 avril 2008, erronée, a été annulée et remplacée par une facture datée du 18 août 2008 qui évalue la consommation de la SARL SP sur la base des relevés du distributeur ERDF. Le médiateur a vérifié la justesse de cette facturation. Mme P doit encore 2017,43 euros à son fournisseur.
- Le fournisseur X n'a pas été diligent dans le suivi accordé à la facturation et aux réclamations de Mme P :
 - la facturation très surestimée appliquée à Mme P le 21 février 2008 n'a pas fait l'objet de correctifs avant la saisine du médiateur ;
 - dans la mesure où un montant inhabituel, 20 fois supérieur aux règlements précédents, se trouvait facturé, avec pour origine un dysfonctionnement du système de facturation du fournisseur, il aurait dû être proposé au client un accompagnement spécifique pour étaler sa dette,
 - légitimement surprise par le montant inhabituel qui lui a été facturé, Mme P a adressé des réclamations à son fournisseur qui ne lui a apporté aucune réponse ni explication.
- Le dédommagement proposé par le fournisseur X à hauteur de 193,17 euros apparaît proportionné à l'ensemble de désagréments subis par Mme P. En outre, afin que la trésorerie de Mme P ne soit pas mise en difficulté par le règlement du solde à devoir de 2000 euros environ, le médiateur estime qu'il devra lui être accordé des délais de paiements proportionnés à la durée du dysfonctionnement de facturation constaté.

La recommandation du médiateur

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

- de mettre en œuvre le dédommagement qu'il a proposé de 193,17 euros TTC ;
- de définir en accord avec Mme P un échéancier de paiement de sa dette de 2017,43 euros sur une durée de 18 mois au plus.

Le médiateur national de l'énergie recommande à Mme P de régler sa dette auprès du fournisseur X suivant l'échéancier dont ils conviendront.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président-Directeur général de X ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X informera 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 trois exemplaires, le 16 février 2009,

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE