

Réf. 480718-160181389/CL

## **RECOMMANDATION n° 2009-028**

### **relative à la saisine de Mademoiselle T**

### **du 20 mai 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 20 mai 2008 par Monsieur B de l'association UFC-QUE CHOISIR, pour le compte de Mademoiselle T, d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

Mlle T conteste une facture de 792,91 euros TTC du 25 juin 2007 qu'elle estime trop élevée au regard de ses consommations.

La saisine a été déclarée recevable dès réception 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**

Mlle T a souscrit un contrat de fourniture d'électricité au tarif réglementé pour une puissance de 6 kVA avec le fournisseur X.

Mlle T a reçu le 25 juin 2007 une facture d'un montant de 792,91 euros TTC qui régularise la facturation de ses consommations pour la période du 3 juillet 2006 au 4 janvier 2007 (soit 6810 kWh) et du 4 janvier 2007 au 22 juin 2007 (soit 4939 kWh). Mlle T conteste cette facture qu'elle estime trop élevée compte tenu de ses usages.

Mlle T déclare en effet habiter un logement de 50 m<sup>2</sup>, avec des équipements électriques usuels, sans chauffage électrique, ni ballon d'eau chaude électrique pendant la période litigieuse.

Chronologiquement, la facture que Mlle T conteste a fait suite à une facture rectificative datée du 11 janvier 2007 se soldant par un remboursement à son profit d'un montant de 456,45 euros.

Sept réclamations écrites ont été adressées au fournisseur X entre le 17 juillet 2007 et le 18 mai 2008, dont trois par l'UFC QUE CHOISIR auquel Mme T avait confié son dossier. Ces réclamations sont restées sans suite.

Refusant de régler la facture contestée, Mme T s'est vu appliquer le Service Maintien d'Energie (réduction de puissance à 3 kVA) en octobre 2007.

## Les observations

Les observations du fournisseur X sont les suivantes :

- Mlle T a souscrit un contrat simple tarif, avec une puissance de 6 kVA, le 20 juin 2005,
- l'historique de consommation de Mlle T *« ne révèle pas d'anomalie dans l'enregistrement des consommations de notre cliente, la moyenne journalière de celles-ci restant stables pour des périodes similaires bien que le compteur n° 493 ait été changé »*,
- le fournisseur X confirme donc l'exactitude de sa facturation,
- considérant que Mlle T produit son eau chaude avec un ballon électrique, *« il apparaît que le tarif souscrit par Mlle T n'est pas adapté à sa situation ; un double tarif pourrait lui faire réaliser des économies »*, cependant, le fournisseur X déclare ne pas disposer d'éléments suffisants concernant les utilisations de l'électricité de Mlle T, et en particulier son mode de chauffage et autres usages),
- Plusieurs solutions sont proposées pour mettre un terme au différend :
  - *« proposer, à titre gracieux, à Mlle T un passage en double tarif,*
  - *lui accorder un délai de paiement compatible avec ses ressources (un paiement en deux mensualités du solde restant dû lui a déjà été accordé localement et une démarche auprès des services sociaux est en cours ; ce délai pourra bien entendu, être aménagé) ».*

Les observations du distributeur ERDF, datées du 3 novembre 2008, sont les suivantes :

- *« Les installations de Mlle T ont été mise en service le 20 juin 2005. Mlle T a choisi le mode de facturation par mensualisation auprès de son fournisseur »,*
- *« Le 4 janvier 2007, suite à un défaut électrique du compteur ayant entraîné la coupure de l'alimentation par le disjoncteur de branchement, le distributeur a procédé au remplacement de ce compteur.*
- *L'analyse de l'historique de consommation [...] montre que la facture de juillet 2006 a été établie sur la base d'un index estimé, le releveur n'ayant pas eu accès, pour le relevé cyclique de juillet 2006, au compteur qui se trouve dans le logement de la cliente,*
- *Lors du changement de compteur, le distributeur a transmis au fournisseur les informations de comptage à partir desquelles, ce dernier a édité une facture de régularisation de consommation.*
- *La chronique des index depuis la mise en service montre que la consommation journalière moyenne de la cliente est restée constante et proche de 20 kWh/jour ».*

Le médiateur a recueilli auprès de Mlle T les informations suivantes :

- Entre juin 2005 et janvier 2007, Mlle T n'a reçu aucune facture de son fournisseur X. En application de son échéancier de mensualisation, des échéances de 50 euros par mois ont été réglées à partir de décembre 2005.
- Mlle T souligne que son compteur est à l'extérieur de son domicile et que les relevés peuvent par conséquent être effectués à tout moment, sans sa présence.

Le médiateur a demandé des observations complémentaires au distributeur ERDF et au fournisseur X en date du 30 janvier 2009 afin de faire préciser le détail de la facture du 11

janvier 2007 et vérifier le caractère accessible du compteur de Mlle T. La date limite de réponse était fixée au 8 février 2009. Le médiateur déplore ne pas avoir obtenu de réponse à la date du 24 février 2009.

### **Les conclusions du médiateur**

- L'origine de ce litige provient du montant facturé par le fournisseur X le 25 juin 2007, 792,91 euros, jugé disproportionné au regard de ses usages par la consommatrice.
- Le médiateur a évalué, à partir des relevés du distributeur, que la facturation due par Mlle T devait s'élever à 1200 euros TTC environ entre juin 2005 et juillet 2007. Mlle T a réglé environ 1000 euros TTC entre décembre 2005 et juin 2007 et a reçu un remboursement de 456,45 euros TTC en janvier 2007. Le montant de 700 euros TTC qui lui est facturé apparaît donc justifié.
- Toutefois, la présentation des factures qu'elle a reçues et les conditions de leur établissement expliquent ses interrogations.
- Sur la base des éléments dont il dispose, le médiateur a pu reconstituer la chronologie de la facturation de Mlle T :
  - Le compteur de Mlle T n'a pas été relevé depuis le 20 juin 2005 pour une raison que le distributeur ERDF n'a pas été en mesure de justifier. Selon la consommatrice, le compteur est pourtant accessible. En l'absence de relevé réel, l'index correspondant au relevé cyclique du 3 juillet 2006 a été (sous)-estimé.
  - Suite à un incident technique, le compteur a été changé et relevé le 4 janvier 2007. Toutefois, la facture émise peu après est erronée et se traduit par un avoir de 456,45 euros en faveur de la consommatrice. Cette facture n'a été accompagnée d'aucun document justificatif ou explicatif.
  - La facture du 25 juin 2007 a procédé à la régularisation de l'erreur de la facture du 11 janvier 2007, en indiquant des consommations relatives à deux compteurs, un ancien et un nouveau. Toujours sans explication.
- Le médiateur estime que le distributeur ERDF est responsable de l'absence de relevé du compteur de Mlle T entre juin 2005 et janvier 2007 et du rattrapage de facturation inattendu qui a suivi, en juin 2007 seulement.
- Le médiateur considère que le fournisseur X n'a pas été diligent dans le suivi de la facturation de Mlle T ni dans le traitement de sa réclamation.
  - Le médiateur rappelle qu'il appartient au fournisseur X de justifier du montant facturé et de veiller à établir des factures compréhensibles, ce qui n'est pas le cas des factures adressées en janvier 2007 et juin 2007 à Mlle T.
  - Le fournisseur X aurait dû proposer à la consommatrice un accompagnement spécifique pour échelonner sa dette dans la mesure où un montant inhabituel, 15 fois supérieur à celui de ses échéances mensuelles, lui était facturé.
  - Aucune réponse n'a été apportée aux nombreux courriers de réclamations de la consommatrice et de son conseil.
- La consommatrice doit être dédommée des conséquences des dysfonctionnements de son fournisseur et du distributeur qui ont affecté sa facturation et perturbé l'équilibre de sa trésorerie.

## La recommandation du médiateur

Le médiateur de l'énergie recommande au distributeur ERDF de dédommager la consommatrice de 50 euros TTC pour les conséquences des négligences dans sa mission de relevé des compteurs au moins une fois par an.

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

- d'accorder à Mlle T un dédommagement de 100 euros TTC en raison des anomalies de facturation et de l'absence de traitement de ses réclamations,
- de se rapprocher de la consommatrice pour définir l'option tarifaire la plus appropriée à ses usages ainsi qu'il l'a été proposé.

Le médiateur national de l'énergie recommande à la consommatrice de régler le reliquat de sa facture de juin 2007.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Général Adjoint Commerce d'X, au Président du directoire d'ERDF, à la consommatrice et à l'UFC Que Choisir.

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 cinq exemplaires, le 25 février 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE