



Réf. : 4807818-257460522/FF

## **Recommandation n° 2009-048**

### **relative à la saisine de Monsieur C**

### **en date du 24 septembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 6 août 2008 par Monsieur C d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. C dénonce des erreurs de facturation à la suite d'une erreur de calibrage de son compteur électrique et un dysfonctionnement technique pour le passage en heures creuses.

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. C a souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur X avec une option de 9 kVA et un tarif Heures pleines Heures creuses (HP/HC) en décembre 2006. Peu après, M. C a constaté que son disjoncteur était calibré à 6 kVA en lieu et place des 9 kVA souscrits.

En outre, il s'est vu facturer en heures pleines de l'énergie consommée en heures creuses et il a dû forcer lui-même le déclenchement de son chauffe-eau en heures creuses à plusieurs reprises.

Le 24 janvier 2007, un agent du distributeur ERDF est venu calibrer le compteur à 9 kVA. Il a identifié que le problème pour le passage d'HP en HC, résultait d'une défaillance du relais collectif. Ce dysfonctionnement a nécessité l'intervention d'un groupe d'agents dédiés du distributeur ERDF le 20 février 2007.

Suite à cette intervention, le consommateur a reçu une facture rectificative d'un montant de 23,10 euros TTC après déduction du montant en faveur du client de 114,29 euros TTC à l'énergie consommée pour la période courante. Cette facture comprend la déduction de 99,94 euros TTC d'électricité et de 14,35 euros TTC de frais. Il en conteste le montant, considérant qu'elle ne tient pas compte de la période écoulée entre le 24 janvier 2007 et le 20 février 2007, au cours de laquelle le relais collectif était également défaillant.

Par courrier en date du 16 juin 2008, le consommateur a demandé le remboursement du montant de l'abonnement et des consommations indûment facturées au cours de la période, le remboursement

des communications téléphoniques effectuées pour procéder à la modification de l'installation ainsi qu'un dédommagement compensant les désagréments subis.

## Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a adressé les réponses suivantes :

- « Après un examen attentif du dossier, je constate les points suivants :

29/12/06	Ouverture du contrat
11 et 13/01/07	Le client signale que la puissance à disposition (6kW) ne correspond pas à la puissance souscrite (9kW). Il signale également l'absence de déclenchement de son chauffe-eau en heures creuses.
24/01/07	Intervention d'ERDF. D'après les informations figurant dans le dossier, une nouvelle intervention serait nécessaire.
11/02/07	Emission par ERDF d'une facture rectificative, d'un montant total de 23.10€ en faveur du client. Cette facture régularise les consommations du client entre le 29/12/06 et le 24/01/07, sur la base d'une répartition heures pleines / heures creuses plus favorable (soit 43% en HC et 57% en HP, répartition constatée entre le 24/01/07 et le 01/02/08), pour un montant de 8.75€ en faveur du client. Cette facture présente également l'annulation de frais pour un montant de 14.35€. Cette somme, versée à tort au client, aurait dû en réalité être réglée par le distributeur au fournisseur X (indemnité dysfonctionnement de comptage).

- « Monsieur C conteste ce rappel de facturation, qui ne lui rembourse pas la différence d'abonnement entre 6kW et 9kW, et ne prend pas en compte le fait que la réparation du relais est intervenue après le 24 janvier 2007 (à ce sujet, X ne dispose d'aucune information quant à la date de réparation effective).
- « Compte tenu de ces éléments, j'ai demandé à ce que soient mises en œuvre les dispositions suivantes :
  - régularisation de la répartition heures pleines / heures creuses pour un mois supplémentaire, couvrant ainsi la période de deux mois mentionnée par le client ;
  - régularisation de l'abonnement : remboursement de la différence d'abonnement entre la puissance 9 kW et une puissance de 6 kW, pour la période du 29 décembre 2006 au 24 janvier 2007.
- « Par ailleurs, je propose d'accorder à Monsieur C un geste commercial de 25€, en compensation des désagréments subis (sachant qu'il a déjà bénéficié d'une remise injustifiée de 14.35€, comme indiqué ci-dessus). »

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le distributeur ERDF a adressé les réponses suivantes :

- « Les faits de ce dossier sont antérieurs à l'ouverture du marché des particuliers. »
- « Monsieur C a souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès d'X, qui a été mis en service le 29 décembre 2006. Lors de la mise en service, le disjoncteur a été réglé à 30 A (6kVA) au lieu des 45A (9kVA) souscrits. Suite à une demande du client en date du 11 janvier 2007, une intervention a été réalisée le 24 janvier 2007 rectifiant le réglage du disjoncteur et reprogrammant une nouvelle intervention technique le 20 février 2007 pour le remplacement du matériel défectueux.

- « A l'issue de ce remplacement de matériel, les données de comptage corrigées n'ont pas été prises en compte comme elles auraient dû l'être. Suite à la demande faite par le fournisseur en date du 9 janvier 2008, le distributeur a confirmé le réglage du disjoncteur à 9 kVA et a transmis au fournisseur X les données de comptage nécessaires au redressement des consommations, avec une répartition entre heures creuses et heures pleines (47% HC et 53% HP) correspondant à l'historique réel de consommation du client sur la période postérieure à la remise en conformité.
- « A partir de ces données, le fournisseur a effectué le 11 février 2008 un redressement de facturation entre la mise en service au 29 décembre 2006 et le 24 janvier 2007. A la lecture de cette facture, Monsieur C a constaté que la régularisation des consommations n'avait pas été faite sur la totalité de la période (jusqu'au 20 février 2007) et que la correction du montant de l'abonnement n'avait pas été faite.
- « Au vu de ces éléments, le distributeur transmettra les données de comptage afin de permettre au fournisseur de procéder au redressement des consommations sur la totalité de la période (29 décembre 2006 au 20 février 2007) sur la base de répartition HC/HP (47% HC et 53% HP) de l'historique de consommation ainsi qu'à la régularisation de la redevance d'abonnement. »

### **Les conclusions du médiateur**

- Le litige trouve son origine dans un défaut de prise en compte des réclamations du consommateur concernant la régularisation de sa facturation suite à une défaillance technique.
- Le client a subi un préjudice en raison d'un défaut de calibrage de son compteur et d'une défaillance du relais collectif HP/HC en amont de son installation, sur le réseau du distributeur ERDF.
- L'intervention du consommateur auprès de son fournisseur a permis que les anomalies puissent être constatées le 24 janvier 2007 puis corrigées le 20 février 2007. La facture de régularisation établie n'a pas tenu compte du délai nécessaire à l'intervention technique du distributeur ERDF sur l'armoire électrique entre le 24 janvier et le 20 février 2007.
- Les observations communiquées par le fournisseur X et le distributeur ERDF n'ont pas permis d'identifier le responsable de cette situation. Le distributeur a-t-il bien renseigné l'état de l'intervention dans son système d'information ? Le fournisseur a-t-il bien pris en compte les informations dont il disposait de la part du distributeur ERDF ?
- L'aggravation du litige est imputable au fournisseur X qui n'a pas traité convenablement les contestations formulées par le consommateur, qui n'a pas obtenu de réponse dans un délai de 9 mois. Il doit être dédommagé des désagréments subis.

### **La recommandation du médiateur**

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

- de régulariser la facturation du consommateur du 29 décembre 2006 au 20 février 2007 ;
- d'accorder à M. C un dédommagement pour les désagréments subis de 50 euros, en plus du montant de 14 euros déjà accordé.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur général adjoint Commerce d’X, ainsi qu’au consommateur.

En application des dispositions de l’article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X informera 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 du consommateur.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 30 mars 2009

Le médiateur national de l’énergie

Denis MERVILLE