



Réf. 480718-304020322/JC

Recommandation n°2009-141
relative de Monsieur B du 4 décembre 2008
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 4 décembre 2008 par Monsieur B d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. B conteste le niveau de ses consommations d'électricité depuis son emménagement, ainsi que la facturation du déplacement d'agent afin de réaliser un contrôle visuel de son compteur.

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. B dispose pour son nouveau logement d'un contrat de fourniture d'électricité en option Heures pleines / Heures creuses (HP/HC) avec une puissance de 6 kVa. Dans son ancien logement, son contrat de fourniture d'électricité était un contrat option base avec une puissance de 6 kVa.

A la suite de son déménagement, M. B a constaté que le niveau de ses consommations avait augmenté, passant d'une moyenne de 4 kWh/jour, dans son ancien logement, à 6,3 kWh/jour, dans son nouveau logement. M. B signale que son nouvel appartement est plus petit, qu'il dispose d'appareils électriques plus récents et que ses habitudes de consommations n'ont pas évolué.

Le 9 avril 2008, un technicien du distributeur est venu vérifier le bon fonctionnement du compteur et n'a détecté aucun dysfonctionnement.

Par courriers des 14 avril 2008, 5 juin 2008 et 25 août 2008, M. B conteste le niveau de ses consommations, demande le remboursement du contrôle visuel de son compteur et demande qu'un contrôle métrologique de son compteur soit effectué aux frais du fournisseur X.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du distributeur ERDF le 16 décembre 2008. Les observations du distributeur ERDF, reçues le 15 avril 2009, sont les suivantes :

- « Le 09/04/08, sur demande du Fournisseur et conformément au catalogue des prestations, le Distributeur effectue une vérification visuelle du compteur. Le Distributeur ne détecte aucune erreur suite à cette intervention.

- *Si Mr B le souhaite, il peut demander à son Fournisseur, une prestation de contrôle métrologique du compteur in situ. Cette intervention est à la charge du Distributeur si un dysfonctionnement est constaté, dans le cas contraire, la prestation est à la charge du Client et ne fait pas l'objet d'un devis, elle est facturée 290,50 € TTC (Fiche 420C du catalogue des prestations du Distributeur).*
- *Si à l'issue du contrôle métrologique, Mr B conteste le résultat, il peut demander à son Fournisseur un étalonnage du compteur par un laboratoire agréé nécessitant la dépose du compteur. Cette prestation est facturée au coût réel. »*

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X le 16 décembre 2008. N'ayant eu aucune réponse, le médiateur national de l'énergie a relancé le fournisseur X le 6 mai 2009 et le 3 juillet 2009. Le 23 juillet 2009, le médiateur national de l'énergie a reçu de la part du fournisseur X les observations suivantes :

- *« Après analyse du dossier, veuillez trouver ci-dessous les éléments de réponse suivants :*
 - *Le compteur de M. B est relevé correctement tous les 6 mois.*
 - *Lors du contrôle d'appareil effectué le 9 avril 2008, ERDF confirme le bon fonctionnement du compteur*
 - *D'après les relevés effectués, la consommation mensuelle du client est de 77 en HC et 112 en HP*
- *X note que sa consommation est inférieure à l'historique moyen de consommation en électricité pour ce type de tarif*
- *Toutefois, en l'absence d'éléments dans le dossier concernant son habitation et les appareils électroménagers dont il dispose, il est difficile aujourd'hui de justifier ses consommations. C'est pourquoi, X invite M. B à contacter son Centre Relations Client pour réaliser une étude tarifaire plus approfondie.*
- *Une fois ce diagnostic établi, et si M. B a toujours un doute sur le bon fonctionnement du comptage, X lui proposera en dernier recours, de procéder à une vérification métrologique du compteur en électricité, en sa présence. Le coût de cette prestation est de 242,89€ HT et est à la charge du client si le contrôle ne décèle aucune anomalie »*
- *Au regard des éléments du dossier, X ne remet pas en doute la bonne foi du client et propose de rembourser sous forme de geste commercial les frais de 22,53€ HT liés au contrôle appareil du 9 avril 2008 »*

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une augmentation des consommations de l'intéressé, suite à son déménagement, alors que son nouveau logement serait plus petit et disposerait d'appareils électriques plus récents. Le consommateur estime également qu'il n'a pas changé ses habitudes de consommations de l'électricité (chauffage, eau chaude).
- Le consommateur conteste également la facturation du contrôle visuel de son compteur alors que M. B n'a jamais demandé une telle prestation.
- En dernier lieu, le consommateur demande la réalisation d'un contrôle métrologique de son compteur à la charge du fournisseur X.

Sur l'augmentation des consommations suite au déménagement

- Les éléments dont le médiateur national de l'énergie dispose ne lui permettent pas de déterminer si le niveau de consommation de M. B est réellement disproportionné dans son nouvel appartement par rapport à ses usages de l'électricité.

- Le médiateur estime que la comparaison des consommations entre deux logements n'est guère appropriée car trop de paramètres sont à prendre en compte : orientation et isolation du logement, appareils électriques. Le médiateur note en particulier que le contrat de fourniture du nouveau logement est en option Heures pleines / Heures creuses, alors que le précédent ne l'était pas, ce qui semble indiquer une répartition des consommations du nouveau logement différente de celle de l'ancien.
- Le médiateur national de l'énergie ne peut exclure un dysfonctionnement du compteur de l'ancien logement de M. B, qui n'aurait enregistré que partiellement ses consommations.
- En tout état de cause, le médiateur national de l'énergie souligne que les consommations de M. B, dans son logement actuel, sont conformes aux standards de consommations habituellement constatés pour le type de tarif qu'il a souscrit.
- Dès lors, le médiateur national de l'énergie estime que les consommations facturées à M. B par le fournisseur X apparaissent fondées.

Sur le remboursement du contrôle visuel du 9 avril 2008

- Le contrôle visuel du compteur de M. B a été effectué par le distributeur ERDF sur demande du fournisseur X le 9 avril 2008 et facturé à M. B le 11 août 2008. Le consommateur a indiqué au médiateur national de l'énergie ne jamais avoir demandé ce contrôle.
- Dès lors, le médiateur national de l'énergie estime que les frais de contrôle du compteur ne devraient pas être à la charge du consommateur.
- Le fournisseur X a proposé, dans ses observations, de rembourser les frais afférents à ce contrôle au consommateur. Le médiateur national de l'énergie estime cette solution équitable et préconise de la mettre en œuvre.

Sur la prise en charge des frais de contrôle métrologique

- Comme le précise le catalogue des prestations du distributeur ERDF, un consommateur peut demander à son fournisseur la réalisation d'une prestation de contrôle métrologique de son compteur en cas de doute sur le bon enregistrement de ses consommations. Cette prestation, réalisée par le distributeur, n'est gratuite que si le dysfonctionnement est avéré. Dans le cas contraire, la prestation est facturée par le distributeur au fournisseur qui la refacture à son client.
- Dans le cas où la demande du consommateur est suffisamment étayée, le médiateur national de l'énergie a déjà souligné qu'il serait opportun que le coût de contrôle soit pris en charge par le distributeur quel que soit son résultat¹.
- En l'espèce, M. B n'apporte pas d'éléments permettant d'appuyer objectivement une demande de contrôle métrologique aux frais du distributeur ERDF.
 - Les consommations de M. B restent cohérentes par rapport à l'historique moyen de consommation en électricité pour ce type de tarif.
 - Le médiateur n'estime pas pertinent de comparer les consommations de deux logements différents avec des équipements électriques différents.

¹ Recommandation n° 2008-036

- En dernier lieu, le médiateur national de l'énergie souligne que le traitement de la réclamation de M. B par le fournisseur X n'a pas été satisfaisant. M. B n'a eu aucune réponse écrite à ses courriers et cette absence de réponse est partiellement à l'origine du litige.

La recommandation du médiateur

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

- de rembourser, comme il l'a proposé, les frais de contrôle visuel du compteur, à savoir 26,95 euros TTC ;
- d'accorder 30 euros au consommateur pour les désagréments subis à la suite du mauvais traitement de sa réclamation.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, au Président du directoire d'ERDF, 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 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 10 août 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE