



Réf. 480718-214093542/MJZ

## **Recommandation n° 2009-062**

### **relative à la saisine de Monsieur C et de Monsieur P,**

### **du GAEC Y du 1er août 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 1<sup>er</sup> août 2008 par Messieurs C et P d'un litige entre le GAEC<sup>1</sup> Y, qu'ils représentent, et le fournisseur d'électricité X.

MM. C et P contestent les factures de fourniture d'électricité du système d'irrigation de céréales utilisé par le GAEC Y qu'ils estiment disproportionnées par rapport à la consommation réelle.

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**

Le GAEC Y a souscrit le 21 juin 2006, un contrat de fourniture en offre de marché auprès du fournisseur X pour l'alimentation électrique d'un système d'irrigation de ses cultures.

Sur la période de juin 2006 à mars 2008, le fournisseur X a adressé au GAEC Y plusieurs factures pour un montant total de 8 724,19 euros HT.

Les gestionnaires du GAEC Y estimant ce niveau de facturation disproportionné, ont demandé un relevé spécial du compteur concerné qui n'a pu être réalisé en fin d'année 2007 car le technicien du distributeur ERDF n'a pu accéder au compteur en raison d'inondations.

---

<sup>1</sup> GAEC : Groupement agricole d'exploitation en commun

Ils ont communiqué à leur fournisseur un auto-relevé de leur compteur en janvier 2008. Cet index auto-relevé a également été communiqué au releveur du distributeur ERDF qui s'est présenté pour le relevé semestriel du compteur en mars 2008, et qui n'a pu une nouvelle fois, accéder à leur compteur car il ne disposait pas d'une échelle lui permettant d'accéder au compteur fixé sur un poteau à 4 mètres de hauteur.

Le 10 avril 2008, le fournisseur X fait parvenir au GAEC Y une facture rectificative d'un montant de 2 191,61 euros HT, correspondant à 23 000 kWh en heures pleines que contestent MM. C et P car elle ne prend pas en compte les index relevés en janvier 2008.

Sur la base de ce relevé, ils ont estimé être redevables de la somme de 3 470 euros HT à leur fournisseur sur la période juin 2006 - mars 2008, et constatent avoir déjà réglé la somme de 3 995 euros. Le fournisseur X leur réclame 1 584 euros HT.

Ils ont adressé une lettre de réclamation à leur fournisseur le 14 mai 2008 restée sans suite, à l'exception de lettres de relances et de prélèvements sur le compte bancaire du GAEC Y.

Suite au non paiement d'une partie des sommes réclamées, la fourniture a été suspendue et le contrat résilié à l'initiative du fournisseur X le 18 juin 2008.

MM. C et P ont dû souscrire un nouveau contrat de fourniture le 9 juillet 2008, indispensable à leur activité puisqu'ils ne pouvaient suspendre l'irrigation de leurs cultures en plein été.

Au total ils affirment avoir réglé 5 744, 59 euros HT alors qu'ils estiment ne devoir que 3 470 euros HT.

M. C et M. P demandent le remboursement du trop perçu et souhaitent que les factures futures du GAEC Y soient basées sur des consommations réelles.

## Les observations

Le fournisseur X a transmis les observations suivantes :

- Le fournisseur X s'excuse auprès des consommateurs de ne pas avoir répondu à leur courrier de réclamation du 14 mai 2008
- *« la facture du 27 mars 2008 comportait une erreur d'index, en effet l'index pris en compte pour les heures creuses est correct par contre l'index pour les heures pleines est erroné (inversion de la consommation avec un passage supposé par zéro »*
- Le distributeur ERDF qui a détecté cette anomalie, aurait déclenché l'émission de deux factures de régularisation, elles-mêmes erronées, et aurait omis de déduire les consommations estimées précédemment facturées (21 353 kWh).
- X propose *« à titre commercial d'annuler la totalité des frais facturés au GAEC Y sur la facture du 27 mars 2008 (...) soit un montant de 137,09 euros HT »* et *« afin d'atténuer le souvenir de ces dysfonctionnements (...) un geste commercial complémentaire de 100 euros HT ».*

Le distributeur ERDF a transmis les observations suivantes :

- « *Le compteur de l'installation du GAEC Y est un compteur bleu électronique non accessible, en double tarif et relevé cycliquement en mars et septembre de chaque année. Compte tenu de la particularité du site, localisé en zone inondable, le compteur a été placé sur un poteau à 4 mètres du sol. Du fait de la difficulté d'accès, la relève cyclique n'a pu avoir lieu depuis la mise en service en juin 2006, dont les index associés sont les index de départ (à 0).* »
- « *Suite à une demande de résiliation par le fournisseur, le distributeur a pu relever les index le 18 juin 2008, qui étaient de 1 780 en heures pleines et 14 015 en heures creuses. Le client a demandé une nouvelle mise en service au fournisseur. Cette mise en service a été effectuée par le distributeur le 4 juillet 2008, dont les index associés sont les index de résiliation.* »

### **Les conclusions du médiateur**

- Le litige a pour origine une succession de dysfonctionnements imputables principalement au distributeur ERDF :
  - Le premier concerne l'absence de relevé du compteur du GAEC Y ;
  - Le second concerne une erreur d'enregistrement des index relevés par les consommateurs ;
  - Le dernier concerne plusieurs erreurs de régularisation qui n'ont pas permis la facturation convenable du consommateur malgré l'édition d'au moins 3 factures rectificatives ;
  - La réclamation des consommateurs n'a pas fait l'objet d'un traitement satisfaisant de la part de leur fournisseur.
- L'absence de relevé entre juin 2006 et juillet 2008 peut être imputable en partie à la localisation très spécifique du compteur du GAEC Y, puisque situé à 4 mètres de hauteur sur un poteau dans une zone inondable. Toutefois, le distributeur ERDF ne pouvait ignorer cette localisation puisqu'il a réalisé le raccordement.
- L'erreur d'enregistrement du relevé des consommateurs, en mars 2008, a entraîné l'émission d'une première facture rectificative erronée. L'index saisi a été inversé, entraînant un passage à zéro. Ce type d'erreur aurait dû être détecté.
- Les erreurs de régularisation multiples qui ont suivi sont les moins excusables, car elles ont dû faire l'objet en principe d'un traitement personnalisé au niveau du distributeur ERDF. Le fournisseur X ne peut d'ailleurs totalement ignorer sa responsabilité quant à l'émission de factures de régularisation erronées : les mouvements multiples de facturation qu'ont entraînés les corrections du distributeur ERDF, sur des montants élevés (+8000 euros, -2300 euros) auraient pu l'alerter et l'inciter à vérifier le bien-fondé de ces corrections.
- Enfin, le traitement de la réclamation de MM. C et P par le fournisseur X n'a pas été satisfaisant, puisqu'aucune réponse n'a été apportée à leur réclamation écrite du 14 mai 2008. Ceci n'a pas empêché le fournisseur de demander une suspension de fourniture qui a été effectuée le 18 juin 2008. Toutefois, cette suspension de fourniture n'a pas eu de conséquences graves sur l'activité du GAEC Y en raison de la période pendant laquelle elle a été réalisée. En outre, le fournisseur X a reconnu le dysfonctionnement et proposé un geste commercial de 100 euros, qui ne tient toutefois pas compte des conséquences de la suspension de fourniture et de la résiliation du contrat à son initiative, qui a entraîné notamment des frais de mise en service pour les consommateurs.

## La recommandation du médiateur

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

- de régulariser les consommations facturées au GAEC Y, en déduisant les consommations estimées précédemment facturées ;
- d'accorder un dédommagement de 150 euros au GAEC Y pour les désagréments subis du fait de l'absence de relevé pendant deux ans et des erreurs répétées dans la régularisation de leurs consommations.

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

- de régulariser en conséquence la facturation au GAEC Y pour la période de juin 2006 à mars 2008 ;
- d'accorder au GAEC Y 100 euros en dédommagement des désagréments subis du fait de l'absence de traitement de leur réclamation et pour la suspension de fourniture et la résiliation de leur contrat injustifiées.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du directoire d'ERDF, au Directeur général adjoint Commerce d'X ainsi qu'aux représentants du GAEC Y.

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 des consommateurs.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 24 avril 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE