



Réf. 480718-320313210/CL

**Recommandation n° 2009-152**  
**relative à la saisine de Monsieur V du 5 janvier 2009**  
**concernant un litige avec le fournisseur X**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 5 janvier 2009 par Monsieur V d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. V conteste les factures reçues depuis le changement de son compteur en juillet 2007 qui lui paraissent anormalement élevées.

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 et les conclusions du médiateur**

- Le consommateur conteste les consommations facturées depuis le changement de son compteur, trois fois plus importantes que celles facturées antérieurement.
- En réponse aux nombreuses réclamations du consommateur, le fournisseur X lui a transmis des informations contradictoires évoquant tour à tour une possible défaillance de son nouveau compteur ou de son ancien compteur. Il a été proposé à M. V de remplacer son nouveau compteur (prestation inexistante dans le catalogue des prestations du distributeur ERDF) ou de le faire contrôler. Cette dernière prestation finalement acceptée par M. V lui a été facturée 290,50 euros TTC.
- Le médiateur a analysé les consommations de M. V et a constaté que celles enregistrées par son nouveau compteur étaient conformes à ses usages et aux caractéristiques de son logement. L'augmentation apparue sur ses factures postérieures à son changement de compteur s'expliquerait donc très vraisemblablement par un dysfonctionnement du précédent qui n'a pas été détecté par le distributeur ERDF.
- Le fournisseur a pris en compte « *l'absence de réponse aux courriers, les informations contradictoires et les déplacements effectués par M V* » et il a proposé de lui accorder un geste commercial de 50 euros TTC.
- Cette solution a été acceptée par le consommateur le 18 août 2009.

- Le consommateur a réglé la somme de 290 euros TTC pour une prestation qui n'était manifestement pas utile puisqu'il ressort des éléments versés au dossier que le compteur qui était défectueux n'est probablement pas celui sur lequel le contrôle a porté mais le précédent. Toutefois, dans la mesure où le consommateur n'a vraisemblablement pas été facturé à hauteur de ses consommations réelles avant le changement du compteur, il ne paraît pas déséquilibré qu'il conserve à sa charge les frais du contrôle.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre la solution décrite ci-dessus.

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 9 septembre 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE