



Réf. 480718-160680409/MJZ

RECOMMANDATION n° 2008-015

relative à la saisine de Madame V du 8 février 2008

concernant un litige avec X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 8 février 2008 par Madame V d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Mme V conteste les factures de ses consommations d'énergie datées du 11 octobre 2005, émise par la société X1 et du 9 mars 2006, émise par X2 qui a repris l'activité du fournisseur précédent et dont la dénomination actuelle est X.

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

Madame V dispose d'un contrat de fourniture électrique d'une puissance de 18 kVA, option « Effacement Jours de Pointe » (EJP), pour l'alimentation électrique de son domicile.

Le contrat EJP est un contrat au tarif réglementé qui présente 2 périodes tarifaires distinctes, les jours normaux et les jours de pointe mobile. Les consommations sont enregistrées séparément pour ces deux périodes tarifaires. Les consommations lors des jours de pointe mobile sont facturées environ 9 fois plus chères que les consommations en jour normal. Il y a 22 jours de pointe en hiver, entre le 1^{er} novembre et le 31 mars de l'année suivante. Le consommateur est informé la veille pour le lendemain, via un boîtier spécifique, de la période tarifaire applicable le lendemain.

A la suite du relevé de son compteur le 8 octobre 2005, Mme V a reçu une facture datée du 11 octobre 2005 d'un montant de 4581,28 euros pour la période du 16 mai 2005 au 8 octobre 2005. Les index relevés le 8 octobre 2005 mentionnés sur sa facture étaient en Heures Normales (HN) 22934 et en Pointe Mobile (PM) 29816.

Mme V, à la réception de cette dernière facture a pris contact par téléphone avec son fournisseur pour contester le montant de ses consommations.

Suite au relevé du 18 janvier 2006, Mme V a reçu une facture le 9 mars 2006 d'un montant de 1677.23 euros, pour la période du 8 octobre 2005 au 18 janvier 2006. Les index relevés le 18 janvier 2006 mentionnés sur sa facture étaient : Heures Normales (HN) : 23112 et Pointe Mobile (PM) : 32744.

Elle a constaté que le niveau de ces deux factures était anormalement élevé comparativement à ses factures habituelles et considéré que son fournisseur s'était trompé dans l'établissement de ces factures.

Mme V a reçu une facture rectificative de la part de X du 24 mai 2006 d'un montant de 4575,58 euros TTC en faveur de la consommatrice. Mme V doute également de la pertinence de cet avoir.

Mme V a donc refusé de payer les factures litigieuses. Elle a en revanche repris le paiement des factures suivantes, à compter du 20 septembre 2006.

Mme V a adressé à son fournisseur plusieurs courriers en dates des 2 mai 2007, 21 mai 2007 et 8 juillet 2007. Celui-ci lui a apporté des réponses en dates des 10 mai 2007 et 12 octobre 2007, qui reconnaissent deux erreurs de relève avec inversion des index PM et HN les 8 octobre 2005 et 18 janvier 2006.

Ces réponses n'ont pas été jugées satisfaisantes par la consommatrice.

Le 19 juin 2008, un agent de X s'est présenté chez Mme V afin de suspendre la fourniture pour défaut de paiement. Il s'est déplacé à nouveau le lendemain et, faute de règlement, a suspendu la fourniture. Informés de cette situation le lundi 23 juin 2008 par la consommatrice, les services du médiateur ont obtenu de X, à titre exceptionnel, que la fourniture soit rétablie sans règlement, ce qui a été fait le mardi 24 juin 2008.

Par courrier daté du 22 août 2008 adressé à la Direction Départementale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes de Poitou-Charentes, Mme V a sollicité des dommages et intérêts pour cette suspension de fourniture à hauteur de 500 euros, dont 419 euros pour couvrir les frais liés à la mise en œuvre d'un groupe électrogène.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, X a précisé que :

- elle a procédé au rachat des créances du fournisseur X1 le 31 juillet 2007, avec effet au 1er juillet 2007. Ces créances concernent des consommations d'électricité facturées au cours de l'année 2005, ce qui est le cas des factures de Mme V.
- La société X1 a adressé à Mme V, le 11 octobre 2005, une facture comportant une consommation en heures de pointe élevée alors que pour la période signifiée sur la facture du 16 mai 2005 au 11 octobre 2005, la facturation en heures de pointe aurait dû être nulle, les jours de pointe n'étant prévus que durant la période du 1^{er} novembre au 1er mars de l'année pour cette option tarifaire.
- Ce fournisseur a adressé une nouvelle facture le 9 mars 2006 sans avertir son client d'une erreur importante lors de sa précédente facture. Les sommes demandées à Mme V sont très importantes pour la consommation d'un particulier.
- Le 24 mai 2006, X a fait parvenir à Mme V une facture de régularisation d'un montant de 4575,58 euros en faveur de la consommatrice.
- Mme V a dénoncé cette dernière facture et exigé des explications que X a tenté de lui apporter à plusieurs reprises, reconnaissant une erreur de transcription des relèves d'index entre les heures de pointe mobile (PM) et les heures normales (HN).
- X précise n'avoir reçu aucun règlement de la part de Mme V pour ses consommations d'électricité couvrant la période comprise entre le 1 mai 2005 et le 22 mai 2006 et avoir engagé les actions permettant de recouvrer cette somme. Mme V doit la somme de 1683.03€ pour ses consommations sur cette période (4581.28€+1677.33€-4575.58€).

Les conclusions du médiateur

- Deux erreurs de relevés successives, non détectées par son fournisseur, sont à l'origine de factures erronées de montants très élevés par rapport aux factures habituelles de la consommatrice.
- Ces erreurs de relevés auraient dû être détectées par son fournisseur pour au moins deux raisons :
 1. D'une part la facturation de consommations en Pointe Mobile sur une période qui n'en comprenait pas est une anomalie qui devrait pouvoir facilement être détectée.
 2. D'autre part, la facture correspondante était beaucoup plus élevée que les factures habituelles de Mme V, qui dispose d'un contrat depuis 1996 avec son fournisseur.
- Ces erreurs ont été reconnues par X, qui les a bien corrigées comme ont pu le vérifier les services du médiateur.
- La consommatrice doit donc régler ses consommations à X.
- Toutefois, la façon dont les corrections ont été apportées par X aux factures erronées appelle trois commentaires :
 1. Ces corrections ont été réalisées d'une façon complexe pour la bonne compréhension du consommateur. En effet, plutôt que d'annuler les factures erronées, X a préféré éditer une nouvelle facture dont le montant vient en déduction des montants des factures erronées. Comme cette nouvelle facture intégrait également des consommations postérieures à la période litigieuse, la vérification de la bonne prise en compte des corrections n'était pas chose aisée.
 - Cette façon de procéder est assez courante chez les fournisseurs d'énergie selon l'expérience des services du médiateur. Les factures émises corrigent bien les anomalies antérieures, toutefois, il est nécessaire de reprendre les factures antérieures erronées, prendre des notes et refaire des calculs pour vérifier que les corrections ont bien été réalisées. Certains consommateurs, comme c'est le cas de Mme V, ne comprennent pas ou n'acceptent pas ce type de corrections, ce qui engendre une suspicion sur la réalité de celles-ci.
 - Il serait préférable, pour la bonne compréhension du consommateur, que les factures basées sur des relevés d'index erronés soient purement et simplement annulées et remplacées par une nouvelle facture.
 - On peut également ajouter que les changements de dénomination fréquents de son fournisseur d'électricité n'ont sans doute pas facilité la compréhension de la consommatrice.
 - Compte tenu de l'ancienneté du litige, il ne semble pas raisonnable de demander à X d'annuler et de remplacer les factures erronées émises pour Mme V.
 2. La correction de ces anomalies n'a donné lieu à aucun dédommagement de la consommatrice pour les désagréments subis.
 - Un geste commercial de l'ordre de 100 euros aurait pu être accordé dès la détection de l'anomalie par X, en mai 2006.
 - Toutefois, la consommatrice, arguant de son incompréhension, a refusé de payer ses consommations pour la période du 16 mai 2005 au 18 janvier 2006 et ce bien que X ait tenté, en vain et à plusieurs reprises, d'expliquer la pertinence des corrections réalisées.
 - L'avance sur consommation correspondante, pendant près de deux ans, représente un geste commercial significatif qu'il ne semble pas utile de compléter pour dédommager la consommatrice des anomalies de facturation subies.

3. Un courrier explicatif et d'excuse pour les anomalies de relevés, accompagnant la facture rectificative du 24 mai 2006, aurait sans doute permis de lever les doutes de la consommatrice et d'éviter le litige.
- La procédure de suspension de fourniture réalisée par X le 20 juin 2008 n'a pas respecté les conditions du décret n°2005-971 du 10 août 2005 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité : en effet, le consommateur doit être informé par son fournisseur qu'à défaut de règlement dans un délai de 15 jours, sa fourniture d'électricité pourra être réduite ; le fournisseur doit aussi informer le consommateur de la possibilité de saisir le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) et lui indiquer, que sauf opposition de sa part, il informera le Président du Conseil Général et le maire de la commune de son lieu de résidence de sa situation d'impayé. Or, ni le courrier adressé à la consommatrice le 1^{er} février 2008 (qui ne fait nullement référence à une suspension de fourniture), ni celui du 29 avril 2008 (sans précision sur le délai dans lequel interviendra la suspension ni mention du FSL), ne sont conformes à ces obligations.
 - Le médiateur s'étonne que X ait décidé de suspendre la fourniture de Mme V sans en informer ses services, alors même que des contacts avaient été pris deux semaines auparavant et que X savait que la saisine était en cours d'examen. Il est anormal que la consommatrice ait été pénalisée pour avoir tenté de parvenir à un règlement amiable de son litige avec son fournisseur.
 - Il convient que X dédommage la consommatrice pour les frais engagés lors de la suspension de fourniture du 20 juin 2008.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande à Mme V de régler à X le solde de sa dette soit 1683,03 euros TTC, moins 500 euros TTC de dédommagement pour la coupure du 20 juin 2008, en respectant l'échéancier ci-dessous :

- 400 euros TTC avant le 3 octobre 2008
- 400 euros TTC avant le 3 novembre 2008
- 383,03 euros avant le 3 décembre 2008

Le médiateur national de l'énergie recommande à X :

- d'accorder, à titre de dédommagement pour la suspension de fourniture injustifiée du 20 juin 500 euros TTC à Mme V,
- d'accepter l'échéancier de règlement proposé ci-dessus et de ne pas engager d'action de recouvrement tant que celui-ci est respecté par la consommatrice,
- de veiller à l'avenir à ce que les index relevés erronés ou inversés puissent être détectés avant la facturation du client.

Le médiateur national de l'énergie recommande à tous les fournisseurs de corriger les factures erronées en annulant et en remplaçant lesdites factures par de nouvelles factures justes, plutôt que d'émettre de nouvelles factures dites rectificatives plus difficiles à comprendre pour le consommateur, ainsi que d'accompagner ces factures de lettres explicatives.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du directoire de X ainsi qu'à la plaignante.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, X informera le médiateur dans un délai de 2 mois des suites données à cette recommandation.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 3 septembre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE