



Réf. 480718-198504985/SF

Recommandation n° 2009-064

relative à la saisine de Madame R

du 31 octobre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 31 octobre 2008 par Madame R d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Madame R conteste le redressement de facturation d'un montant de 274,22 euros TTC qui a fait suite au constat de dysfonctionnement de 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

Mme R dispose pour son logement d'un contrat au tarif réglementé EJP¹ avec une puissance souscrite de 15 kVA.

Le 18 avril 2008, le distributeur ERDF a adressé un courrier à Mme R l'informant qu'une anomalie avait été constatée sur son compteur et lui demandant de prendre contact avec ses services. Un rendez-vous a été pris pour le 15 mai 2008 au cours duquel le compteur a été changé, suite au constat de son dysfonctionnement.

Le 2 juin 2008, le distributeur ERDF a précisé à Mme R les modalités pratiques de la procédure de redressement de facturation à la suite du constat de dysfonctionnement de son compteur, notamment :

- le détail du calcul du redressement, avec une période de référence du 17 octobre 2002 jusqu'au 17 octobre 2005 et une période pendant laquelle le compteur a dysfonctionné du 16 octobre 2006 au 15 mai 2008 ;
- la possibilité pour la consommatrice de contester le redressement proposé dans les 15 jours.

Le 9 juin 2008, Mme R a adressé un courrier en recommandé avec avis de réception à son fournisseur dans lequel elle conteste le mode de calcul proposé par le distributeur ERDF. Elle explique en effet que la période de référence prise en compte n'est pas représentative du niveau de ses consommations actuel car ses deux filles ont quitté le domicile.

¹ Le tarif EJP (Effacement Jours de Pointes) est une option tarifaire du tarif bleu d'X qui comporte deux périodes de consommation : les jours normaux et les jours de pointe. Ce tarif est en extinction depuis 1997, c'est-à-dire qu'il ne peut plus être souscrit.

Pour toute réponse, le fournisseur X a adressé à Mme R le 13 juillet 2008 la facture rectificative correspondant au redressement, sans tenir compte de son courrier.

Le 1^{er} août 2008, le fournisseur X a répondu au courrier de Mme R du 9 juin 2008 : il confirme l'évaluation du redressement et refuse de prendre en compte les arguments de la consommatrice.

Les observations

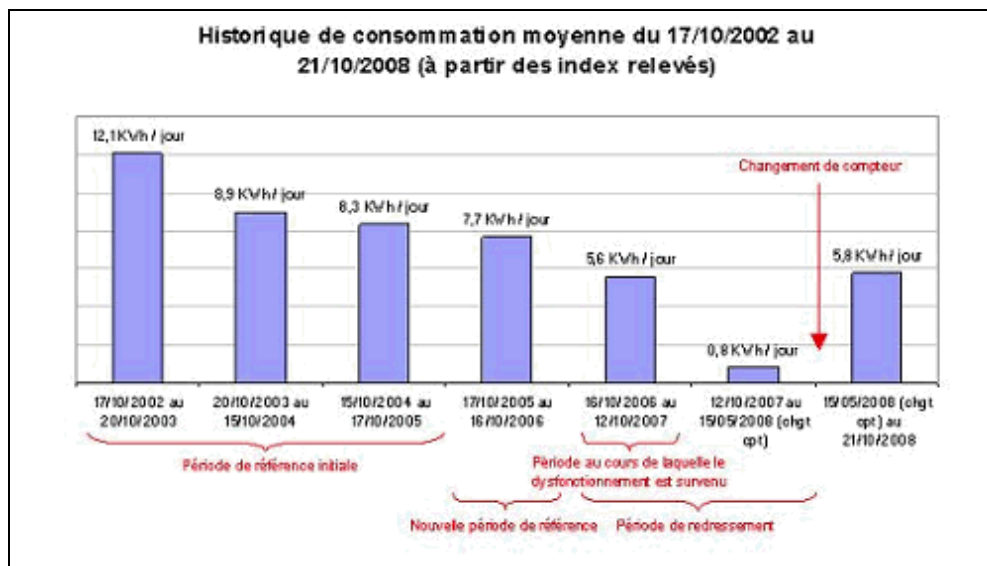
En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a adressé la réponse suivante le 8 janvier 2009 :

- *« Madame R conteste la facture rectificative de 274,22 € établie fin juin 2008 à la suite d'un dysfonctionnement de son compteur. Elle signale ainsi que la période de référence prise en compte pour calculer cette facture n'est pas adaptée, ses deux enfants ayant quitté son logement dans lequel elle vit seule.*
- *En raison de la présence de fourmis, le compteur de Madame R n'a que partiellement enregistré ses consommations, entre le 16 octobre 2006 et le 15 mai 2008, date de remplacement de cet appareil.*
- *Electricité Réseau de Distribution France a donc procédé à une facturation complémentaire, en calculant le différentiel entre les consommations enregistrées sur cette période, et la consommation moyenne constatée durant une période de référence où le compteur fonctionnait normalement, soit du 17 octobre 2002 au 17 octobre 2005.*
- *Je vous confirme le bien-fondé de cette démarche.*
- *Toutefois, prenant en compte les remarques de Madame R à propos du fait que la composition de son foyer est passée de trois à une personne, je vous propose d'attendre le prochain relevé d'avril 2009, qui nous permettrait de connaître sa consommation sur une période d'environ onze mois, en heures normales ainsi que, surtout, en jours pointe mobile qui se situent entre novembre et mars.*
- *A partir de ces éléments, nous recalculerons sa facture rectificative dont le montant actuel est, dans l'attente, mis en suspens. »*

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le distributeur ERDF a adressé la réponse suivante le 25 mars 2009 :

- *« Les installations de Mme R ont été mises en service en 1979. Mme R dispose d'un contrat tarif EJP, 15 KVa. Le compteur de Mme R est électromécanique et accessible.*
- *Suite à la constatation de l'envahissement par les fourmis du compteur de Mme R lors d'une opération de relève, le distributeur change le compteur le 15/05/2008.*
- *Conformément à la procédure « Traitement des fraudes et des dysfonctionnements de comptage », le distributeur a adressé au fournisseur un redressement de consommation. Dans le cas présent, l'historique des consommations est exploitable et il permet de déterminer la période au cours de laquelle le dysfonctionnement de compteur est survenu. Le redressement a donc été calculé sur les bases suivantes :*
 - *Période redressée : 16/10/2007 au 15/05/2008,*
 - *Période de référence : 17/10/2002 au 17/10/2005.*

- L'historique des consommations ci-dessous confirme la validité de la période de dysfonctionnement (chute des consommations sur la période du 16/10/2006 au 12/10/2007).



Historique de consommation de Mme R (source : ERDF)

- La période de référence pour effectuer le calcul a été choisie conformément aux règles en vigueur consignées dans la note relative au « traitement des fraudes et dysfonctionnement de comptage » concertée avec les acteurs du marché.
- Pour tenir compte des éléments apportés par Mme R (départ de 2 personnes du domicile familial) qui peut correspondre à la baisse de consommation observée entre 2003 et 2004, le distributeur prendra comme période de référence dans ses calculs, la période du 17/10/2005 au 16/10/2006. Ne s'agissant pas d'une fraude et conformément aux règles en vigueur, un abattement de 10% sera appliqué sur ce redressement.
- Le distributeur transmettra au fournisseur les éléments permettant de régulariser la facturation du redressement de consommation. »

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine plusieurs anomalies dans la détection et la correction d'un dysfonctionnement de compteur :
 - La période du redressement non justifiée, anomalie imputable au distributeur ERDF.
 - Un traitement de la réclamation de Mme R défaillant, anomalie imputable au fournisseur X.

La période du redressement n'est pas justifiée

- Le compteur a été relevé en octobre 2007 sans qu'aucune anomalie n'ait été détectée.
- Il semble surprenant que l'envahissement du coffret de comptage par des fourmis ait pu perturber l'enregistrement des consommations depuis octobre 2006 (début de la période de redressement choisie par le distributeur ERDF), sans que cela n'ait été détecté.

- En outre l'historique des consommations ne révèle pas une chute des consommations significatives avant octobre 2007.
- Compte tenu de ces éléments, le médiateur considère que la durée du redressement devrait être limitée à la période entre la date du changement du compteur et le dernier relevé normal du compteur précédent (octobre 2007).

Le traitement de la réclamation a été défaillant

- Les courriers de contestation de la consommatrice n'ont pas été pris en compte avant sa saisine du médiateur national de l'énergie.
- Alors que la somme litigieuse était élevée compte tenu des ressources de la consommatrice, le fournisseur X n'a jamais proposé d'étalement de sa dette à Mme R et a même prélevé la somme contestée sur sa facture du 22 octobre 2008.

La recommandation du médiateur

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

- de limiter la période de redressement à la période comprise entre le 15 octobre 2007 et le changement de compteur (15 mai 2008) ;
- de prendre comme période de référence pour l'évaluation du redressement la période postérieure au changement de compteur, à la suite du relevé de compteur du mois d'avril 2009 ;
- de verser à Mme R la somme de 25 euros TTC en dédommagement des désagréments subis.

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

- de régulariser la facturation en conséquence ;
- de verser à Mme R la somme de 25 euros TTC en dédommagement des désagréments subis.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du directoire d'ERDF, au Directeur général adjoint Commerce d'X ainsi qu'à la consommatrice.

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 de la consommatrice.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 23 avril 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE