



Réf. 480718-236339087/SF

Recommandation n° 2009-163
relative à la saisine de Monsieur V.
du 12 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 12 novembre 2008 par Monsieur V. d'un litige avec le fournisseur X.

M. V. conteste le redressement de facturation établi à la suite du constat de dysfonctionnement 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. V. est titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité option heures pleines heures creuses (HP/HC) d'une puissance de 24kVA en triphasé.

Le 1^{er} juillet 2008, son compteur a été changé car il ne réalisait plus la bascule HP/HC correctement.

Le 4 juillet 2008, M. V., ayant examiné ses factures des années précédentes, a constaté que les anomalies concernant l'enregistrement de ses consommations en heures pleines et heures creuses étaient apparues dès 2002. Il a donc adressé au service clients du fournisseur X un courrier par lequel il demandait la prise en compte de ces six années antérieures dans le calcul du redressement de ses consommations. Il fournissait également un tableau de ses consommations d'électricité depuis 1994.

Le 25 août 2008, le distributeur ERDF a adressé à M. V. un courrier lui proposant un redressement de ses consommations pour la période du 11 juin 2007 au 1^{er} juillet 2008, mais précisant que « *la consommation d'électricité à rectifier est évaluée à 0 kWh...* ». De plus, ce courrier indiquait que M. V. pouvait contester cette évaluation auprès de son fournisseur.

Par courriers du 27 août 2008 M. V. a adressé au fournisseur X, ainsi qu'au distributeur ERDF, un courrier contestant les modalités de ce redressement. Il soulignait, d'une part, que « *le compteur n'avait pas de défaut de comptage de quantité de consommation, mais un défaut de report de la consommation sur les heures creuses* », et d'autre part, que ce défaut pouvait être constaté depuis 2002 au vu des relevés de ses consommations antérieures dont il avait fourni les données dans son courrier du 4 juillet 2008 (et qu'il fournissait à nouveau).

Le 22 septembre 2008, le fournisseur X a adressé à M. V. une facture rectificative d'un montant en faveur de M. V. de 146,27 euros TTC, sans explication sur l'évaluation ayant conduit à ce montant.

Le 28 octobre 2008, M. V. a adressé à son fournisseur un nouveau courrier de contestation dans lequel il réitérait ses demandes et précisait que, contrairement à ce que lui affirmaient les conseillers clientèle du fournisseur X au téléphone, il avait bien respecté la procédure de contestation de l'évaluation faite par le distributeur ERDF, preuves à l'appui.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X et du distributeur ERDF le 11 décembre 2008 avec une date limite de réponse fixée au 6 janvier 2009.

Le médiateur national de l'énergie a adressé au fournisseur X deux relances en date des 6 mai et 4 juin 2009.

A la date du 1^{er} octobre 2009, n'ayant pas reçu les observations du fournisseur X, le médiateur national de l'énergie a été contraint de rédiger cette recommandation sans ses observations.

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le distributeur ERDF a indiqué le 17 avril 2009 qu'il avait adressé le 12 décembre 2008 au fournisseur X une nouvelle proposition de redressement des consommations dont M. V. n'avait pas connaissance au moment de la saisine. Selon le distributeur ERDF, les modalités de redressement sont les suivantes :

- *« Période redressée : dans ce cas particulier et à titre exceptionnel, compte tenu des éléments de preuve apportés par le client, le redressement a été fait sur la période du 14/06/2003 au 01/07/2008, date du changement du dispositif de comptage.*
- *Période de référence : l'historique des consommations n'est pas exploitable.*
- *Base de calcul : s'agissant d'un problème de répartition HC/HP, le volume global des consommations (cf. graphe ci-dessous) est confirmé sur la période de redressement et est reventilé en HC/HP selon le ratio suivant : 50% en HC et 50% en HP ».*

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine les méthodes de calcul d'un redressement établi à la suite d'un dysfonctionnement de compteur. Le distributeur ERDF a implicitement reconnu que les bases initiales du redressement contesté par M. V. n'étaient pas adaptées et a donc proposé un second redressement établi selon de nouvelles modalités de calcul.

Sur la période redressée

- Le distributeur ERDF a reconnu les éléments de preuve apportés par M. V. concernant la période redressée, mais n'a proposé d'établir un redressement que sur une durée de cinq ans (du 14 juin 2003 au 1^{er} juillet 2008, date de changement du compteur) alors que le consommateur indique que la durée du dysfonctionnement est de 6 ans.
- Le médiateur a analysé les justificatifs fournis par le consommateur, notamment les factures depuis le 19 juillet 2001, et a vérifié que la baisse importante du taux d'heures creuses par rapport à celui des heures pleines apparaît bien dès 2002 comme le soutient M. V. (HP : 64,46 % / HC : 35,54 % en 2002 au lieu de HP : 47,27 % / HC : 51,76 % en 2001).
- Dans ces conditions, la durée de dysfonctionnement de 6 ans invoquée par M. V. est confirmée par les éléments de preuve qu'il verse au dossier. Dès lors que, comme il le déclare dans ses observations, le distributeur ERDF reconnaît la valeur de ces éléments de preuve, il lui appartient d'en tirer toutes les conséquences dans le redressement à corriger.

- Le médiateur considère donc que le redressement ne doit pas se limiter à 5 ans mais correspondre à la totalité de la période de dysfonctionnement prouvée par le consommateur et reconnue par le distributeur ERDF, soit du 13 juin 2002 (date du dernier relevé normal avant le dysfonctionnement) et le 1^{er} juillet 2008 (date de changement du compteur).

Sur les dysfonctionnements dans le traitement du dossier de M. V.

- Le médiateur constate des dysfonctionnements dans le suivi de la réclamation du consommateur. En effet, les arguments de M. V., adressés au fournisseur X avant le redressement de sa facturation, puis à l'appui de sa contestation de l'évaluation proposée par le distributeur ERDF, n'ont jamais été pris en compte jusqu'à la saisine du médiateur national de l'énergie.
- Malgré deux courriers d'attente du fournisseur X au courrier de contestation du consommateur, aucune réponse sur le fond ne lui a été apportée plus de deux mois après. Le médiateur estime anormal que M. V. n'ait pas reçu de réponse motivée à ses demandes, et ce d'autant plus que sa contestation s'inscrit dans le cadre de la procédure de réclamation prévue et communiquée dans la notification de redressement du distributeur ERDF.
- En conséquence, le médiateur national de l'énergie considère que M. V. doit être dédommagé d'un montant global de 50 euros TTC pour les désagréments qu'il a subis dans le traitement de sa réclamation.

La recommandation du médiateur

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

- d'établir un nouveau redressement des consommations de M. V. sur la période comprise entre le 13 juin 2002 et le 1^{er} juillet 2008, date de changement du compteur,
- de retenir, comme il l'a proposé, la répartition des consommations suivante : HP : 50 % ; HC : 50 % ;

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

- de régulariser la facturation de M. V. en conséquence,
- d'accorder la somme de 50 euros TTC à M. V. au titre des désagréments subis dans le traitement de sa réclamation.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du directoire d'ERDF, au fournisseur, ainsi qu'au consommateur.

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 du consommateur.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 6 octobre 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE