



Réf. S2009-0650/CL

## **Recommandation n° 2009-175**

### **relative à la saisine de Monsieur I**

### **du 21 janvier 2009 concernant un litige avec le fournisseur X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 21 janvier 2009 par Monsieur I d'un litige avec le fournisseur X.

M. I conteste une facture sur index relevé qui met à sa charge une consommation qu'il estime excessive.

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. I a reçu une facture sur index relevé du 14 février 2008 qui met à sa charge une consommation de 558 kWh entre le 6 décembre 2007 et le 13 février 2008 pour un montant de 78,66 euros TTC. Jugeant cette facture excessive par rapport à ses précédentes factures (-3,36 euros en février 2007 ; -13,28 euros en août 2007) et à ses habitudes de consommation, M. I a adressé plusieurs réclamations à son fournisseur dont trois courriers en recommandé les 9 février, 13 mars et 18 avril 2008 pour demander la correction de sa facture. Les réponses écrites de son fournisseur (du 29 décembre 2008 et du 22 janvier 2009) ne lui ont pas donné satisfaction.

Depuis février 2008, M. I règle partiellement ses factures sur la base de 33 euros environ tous les deux mois. Ce montant correspond à celui qui était habituellement facturé à M. I avant sa facture du 14 février 2008. Le consommateur a reçu des courriers de relance de son fournisseur le menaçant d'une suspension de sa fourniture d'énergie.

M. I demande à son fournisseur des explications sur deux chèques de 32,51 euros qu'il lui a adressés les 28 août et 22 octobre 2008 et qui n'ont pas été encaissés.

## Les observations

Les observations du fournisseur X et du distributeur ERDF ont été sollicitées le 10 avril 2009.

Le 27 août 2009 le fournisseur X a adressé les observations suivantes :

- La consommation de M. I s'est élevée à 4262 kWh entre août 2006 et août 2009, sur la base des relevés du distributeur, ce qui correspond à une consommation annuelle moyenne de 1420 kWh. Cette consommation est tout à fait comparable à la consommation enregistrée entre février 2007 et février 2008 située autour de 1480 kWh.
- Le fournisseur ajoute qu'une erreur de relevé a dû être faite en août 2007. Elle s'est trouvée régularisée par le relevé de février 2008.
- Le fournisseur en conclut que la facturation analysée ne présente pas d'anomalie et que le consommateur doit s'acquitter de sa dette. Il lui est suggéré d'appeler son centre de relation clients pour des conseils en matière d'économies d'énergie.

Le fournisseur X a adressé à M. I un courrier de réponse à ses réclamations en date du 17 février 2009 qui conclut à la régularité des consommations enregistrées et facturées.

Le distributeur a adressé les observations suivantes le 19 juin 2009 :

- « *Les installations ont été mises en service le 28/04/2006.* »
- Le compteur est accessible. Les relevés sont effectués en février et en août.
- La moyenne des consommations de M. I est comparable à la moyenne de consommation des points de livraison (PDL) présentant des caractéristiques similaires (3,9 kWh par jour).

Par courrier du 16 septembre 2009, le médiateur a demandé au consommateur de lui transmettre ses relevés bancaires pour vérifier que les règlements par chèques effectués entre juin et décembre 2008 avaient bien fait l'objet d'un débit sur son compte. Cependant le consommateur n'a pas souhaité transmettre ces pièces au médiateur. Il a souligné qu'il ferait opposition pour les deux chèques de 32,51 euros qui n'ont pas été encaissés par le fournisseur X.

## Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine la contestation d'une facture que le consommateur estime anormalement élevée. Il déclare que ses usages sont restés constants et que ses deux précédentes factures de régularisation se sont soldées chacune par un avoir en sa faveur.
- Le médiateur rappelle à cet égard que l'évolution d'une consommation doit s'analyser sur la base de relevés réels, sur une échelle semestrielle ou annuelle et non pas sur la base de factures de régularisation. Ces dernières bien que fondées sur un relevé réel ne reflètent en effet que partiellement les consommations, l'index de départ étant estimé. En conséquence, une facture de régularisation qui se traduit par un avoir au bénéfice du consommateur ne traduit pas nécessairement une baisse de consommation mais peut provenir d'un index précédent surestimé.
- Le médiateur constate que la facturation de M. I ne présente pas d'anomalie. Le niveau des consommations sur la période de février 2007 à février 2008 représente 1,7 % de moins que la consommation enregistrée entre février 2008 et février 2009. Cet écart non significatif conforte l'hypothèse soulevée par le fournisseur X d'une erreur de relevé qui se serait produite en août 2007 (index relevé inférieur à l'index réel) et aurait été régularisée par le relevé de février 2008 qui enregistre les consommations non facturées précédemment.
- En tout état de cause, si on exclut le relevé potentiellement erroné d'août 2007, le médiateur constate que la consommation de M. I s'évalue en moyenne à 4,1 kWh par jour depuis février 2008 ce qui apparaît comme tout à fait normal.

- Seule la période précédente, entre août 2006 et février 2007, présente un niveau de consommation légèrement inférieur (en moyenne de 3,2 kWh par jour, soit une différence d'environ 1 kWh avec les consommations sur la période qui suit.) Cette plus faible consommation pourrait s'expliquer par une légère évolution des usages du consommateur. En effet, 1 kWh de plus par jour correspond, à titre purement illustratif et sans préjuger des usages de M. I, à la consommation d'un modem ADSL sous tension et d'un téléviseur en veille.
- Le médiateur considère que compte tenu de la régularité de consommations et de leur vraisemblance, un éventuel dysfonctionnement du compteur ainsi qu'un branchement frauduleux peuvent être écartés. L'hypothèse soutenue par M. I d'une erreur de relevé en février 2008 ne peut davantage être retenue : même si cette erreur s'était produite, elle aurait été régularisée à l'occasion du relevé suivant (du 4 août 2008). Or, ce relevé ne présente pas d'anomalie.
- Par ailleurs, en examinant les paiements que M. I a déclaré avoir effectué auprès de son fournisseur, le médiateur a pu constater qu'un chèque de 37,62 euros adressé le 18 avril 2008 n'aurait pas été pris en compte dans sa facturation. Le médiateur ne peut cependant recommander sa déduction faute d'avoir pu disposer des relevés bancaires attestant que le montant de 37,62 euros avait bien été débité sur le compte du consommateur.
- Concernant plus précisément les deux chèques de 32,50 euros non encaissés par le fournisseur, le médiateur considère qu'il revient au consommateur de faire opposition à ces chèques pour éviter tout risque de débit ultérieur sur son compte.
- La réclamation de M. I étant sur ce point non fondée, il lui appartient de régler le reliquat de ses factures restées impayées.
- Le médiateur considère que la réponse tardive (10 mois) apportée par le fournisseur à la réclamation du consommateur justifie un dédommagement de 50 euros TTC afin de tenir compte des désagréments et des frais supportés par le consommateur qui a été contraint de renouveler sa réclamation à plusieurs reprises.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur d'accorder la somme de 30 euros TTC au consommateur en dédommagement des désagréments subis compte tenu du retard dans le traitement de la réclamation.

Le médiateur recommande au consommateur de régler le reliquat de ses factures restées impayées à la suite du litige.

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 20 octobre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE