



Réf. 480718-300267854/SF

## **Recommandation n°2009-098**

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

### **du 27 octobre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 27 octobre 2008 par Monsieur P d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. P conteste le redressement de facturation d'un montant de 2920,33 euros TTC qui a fait suite à un relevé 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**

M. P a souscrit un contrat de fourniture d'électricité d'une puissance de 24 KVA option heures pleines (HP)/heures creuses (HC) auprès du fournisseur X. Il communique régulièrement à son fournisseur les auto-relevés de son compteur.

Le 27 juin 2008, à la suite du relevé semestriel de son compteur, M. P a reçu une facture d'un montant de 2920,33 euros TTC, accompagnée d'un courrier confirmant l'exactitude du montant de cette facture après comparaison avec ses consommations précédentes et lui demandant de régler ce montant avant le 15 juillet 2008.

M. P a aussitôt contacté son fournisseur pour obtenir des explications sur cette facture. Il lui a été indiqué que cette facture régularisait la facturation de ses consommations depuis le précédent relevé de son compteur, le 20 octobre 2006 (soit 47821 kWh en HC et 53382 kWh en HP facturés). N'étant pas satisfait, M. P a demandé le passage d'un technicien afin de vérifier son compteur. Un rendez-vous a été proposé pour le 5 août 2008, soit plus d'un mois plus tard.

Le 1<sup>er</sup> août 2008, M. P a adressé un courrier de réclamation en recommandé au fournisseur X. Le 25 août 2008, sans réponse à son premier courrier, M. P a adressé un nouveau courrier réitérant ses contestations et précisant qu'en date du 20 août il a fait procéder à une vérification du fonctionnement de la totalité de son installation intérieure par un électricien, dont le diagnostic est une installation en bon état alors qu'il y a un « *défaut dû au relais X à pulsation* ». En conséquence, ses chauffe-eaux restent en permanence en chauffe. M. P demande donc la révision de la facture litigieuse.

Le 29 août 2008, un technicien du distributeur ERDF a confirmé la panne du relais et a procédé au changement de boîtier qui ne transmettait plus les impulsions pour passer en heures creuses.

Le même jour, M. P a adressé un troisième courrier en recommandé avec avis de réception au fournisseur X récapitulant ses interrogations, les interventions des deux professionnels et réitérant ses demandes d'un nouvel examen du montant réclamé.

Le 12 septembre 2008, le fournisseur X a adressé un courrier en réponse au premier courrier de M. P confirmant la facturation litigieuse et proposant au consommateur d'étudier des modalités de paiement.

Une intervention pour impayé (réduction de puissance) le 9 octobre 2008 a causé des incidents techniques sur le matériel informatique et sur divers appareils ménagers de M. P qui a obtenu le rétablissement de la puissance souscrite dès le lendemain.

Le 15 octobre 2008, le fournisseur X a adressé une facture de 3320,85 euros TTC à M. P confirmant ainsi la poursuite de sa procédure de recouvrement et le bienfondé de sa facturation.

## Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a adressé la réponse suivante le 20 janvier 2009 :

- « *L'anomalie de facturation est consécutive à la prise en compte d'un index erroné, le 19 avril 2007, en HP (23 548), index anormalement bas... »*
- « *Notre système de facturation, après l'édition de chaque facture sur relevé, réactualise les historiques mensuels de consommation, par rapport au relevé du même mois de l'année précédente. Ces historiques mensuels sont ensuite utilisés pour le calcul des factures intermédiaires, émises tous les deux mois. Pour le contrat de M. P, l'historique mensuel des HP a été, en conséquence, sous-évalué du fait de l'erreur d'index d'avril 2007. Ainsi, les deux factures intermédiaires suivantes, juin et août 2007, ont, elles aussi, été largement sous-évaluées en HP... »*
- « *Ensuite, nous constatons la même anomalie, lors du relevé d'octobre 2007, par ERDF. Une fois de plus, la facture d'octobre, consécutive à ce relevé, est erronée en HP. L'index des HP a été renseigné par ERDF dans la continuité de celui indiqué en avril 07 soit à 24 585. »*
- « *Par ailleurs, je retrouve dans notre base clientèle des index auto-relevés par M. P et communiqués, lors d'un entretien téléphonique, le 13 décembre 2007, avec son centre de Relations Client. Ces relevés, 40 921 en HC et 40 934 en HP, corroborent l'erreur d'avril 2007. »*
- « *Il est cependant regrettable qu'à cette date, le conseiller clientèle n'ait pas régularisé la situation. En conséquence, comme décrit plus haut, les historiques mensuels de facturation, n'ont pu être réactualisés, et les consommations des factures intermédiaires suivantes ont, à nouveau, été sous-estimées. »*
- « *Ensuite, le 18 avril 2008, ERDF a bien effectué le relevé des consommations (47 060 en HC et 52 518 en HP), malheureusement ces index ont été rejetés, en première lecture, par notre système informatique. Ce dernier effectue un contrôle dit « de vraisemblance » entre les consommations réelles, nouvellement injectées, et les historiques de consommations, avant de lancer la facture. Dans ce cas précis, ERDF aurait du forcer les index pour rétablir la situation. Cet acte de gestion n'ayant pas été accompli, les index ont été déclarés « invalides » le 30 avril 2008. La facture a été éditée avec des consommations, une fois de plus, sous- estimées. »*

- « En juin 2008, après l'émission de la facture intermédiaire du 14 juin 2008 faiblement estimée, comme l'ensemble des factures émises depuis avril 2007, 6 au total, ERDF intervient enfin pour forcer les index à 47 821 en HC et 53 382 en HP. De ce fait, M. P reçoit une facture très importante en HP, régularisant la situation... Les consommations moyennes annuelles sont très homogènes depuis octobre 2003. »
- « D'autre part, à la suite de la contestation de la facture, M. P, mettant en doute le fonctionnement du compteur, demande une intervention de contrôle d'appareils. ERDF intervient le 29 août 2008 et ne détecte aucune anomalie sur nos appareils. Le seul point mis en exergue concerne l'installation intérieure de notre client, puisque le compte rendu de ce jour stipule : «contacteur du ballon (chauffe-eau) resté collé». Cependant, la répartition des consommations entre les deux postes, HC et HP, est invariable depuis 2003, même après l'intervention d'ERDF.»
- « Au vu de tous ces éléments, je ne vois pas la nécessité de demander à ERDF le remplacement du compteur comme le demande M. P, sauf à rajouter plus de doute dans son esprit. »
- « Le 9 octobre 2008, nous avons réduit la puissance à 3 000 watts (Service de Maintien de L'Energie) en l'absence de règlement, des factures restées en suspens, depuis avril 2007. A cette date, le dossier étant toujours en cours d'instruction, X procède au retour à la puissance initiale, soit 24 kVA.  
A ce jour M. P reste devoir à X la somme de 4 489,06 €, soit le total des factures suivantes : facture du 20/06/08 de 2 735,86 € + facture du 18/08/08 de 262,23 €+ facture du 15/10/08 de 322,76 € +facture du 17/12/08 de 1 168,21 €. »
- « En conclusion de cet exposé, je considère que la consommation d'électricité facturée à M. P n'est pas contestable. Néanmoins, une meilleure réactivité de nos services, pour « forcer » les index de consommation, dès 13 décembre 2007, aurait pu éviter une régularisation si importante et surtout très tardive. Aussi, je propose :  
- un abattement de 5 % sur le solde dû soit 225,00 € TTC (188,12 € HT), à déduire de la facture du 13 février prochain.  
- le règlement de cette dette de 4 489,06 € en dix mensualités de 448,90 €. »

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le distributeur ERDF a adressé la réponse suivante le 7 avril 2009 :

- « Le 16 juin 2008, le compteur de Mr P est relevé, faisant état de consommations élevées pour la période du d'octobre 2007 à juin 2008 »
- « L'analyse des consommations des 4 dernières années confirme le dysfonctionnement et montre qu'il est vraisemblablement apparu entre le 20/10/2006 et le 19/07/2007. De plus, comme le montrent les consommations enregistrées entre octobre 2006 et octobre 2008, il existe un doute sur le bon fonctionnement du dispositif de comptage de Mr P. Le Distributeur procédera donc au remplacement du dispositif de comptage électromécanique par un CBE. »
- « La consommation d'octobre 2004 à octobre 2006 étant stable et la répartition HC / HP d'octobre 2005 à octobre 2006 étant cohérente avec la moyenne nationale (62,8% en HP pour une moyenne des PDL présentant les mêmes caractéristiques de 63,1%), l'historique des consommations entre octobre 2004 et octobre 2006 est exploitable.»
- « S'agissant un dysfonctionnement avéré de l'installation de comptage, le Distributeur propose, conformément à la note ERDF-PRO-PC\_02 concertée avec les acteurs du marché et relative au traitement des fraudes et dysfonctionnements de comptage, un redressement de consommation sur la base suivante :
  - Période de redressement : le redressement sera fait sur la période du 20/10/2006 jusqu'à la date du changement de compteur.

- *Période de référence : l'évaluation sera faite par analogie avec la période d'octobre 2005 à octobre 2006 (volume global des consommations et répartition HP/HC).*
- *Abattement : conformément à la procédure dans le cas d'un dysfonctionnement de comptage, le Distributeur procédera à un abattement de 10% sur l'intégralité des consommations redressées.*
- *Les consommations facturées durant cette période seront annulées. Le remplacement du dispositif de comptage sera à la charge du Distributeur.»*

Le consommateur a apporté au médiateur les informations complémentaires suivantes :

- il demande depuis le mois d'août 2008 le remplacement de son compteur,
- il souhaite un étalement de ses paiements,
- il demande également qu'il soit fait un retour en arrière des années 2004 à 2008 pour vérifier sur la base établie après installation du nouveau compteur que les facturations de ces 6 années n'ont pas souffert du dysfonctionnement du compteur.

### **Les conclusions du médiateur**

- Deux hypothèses différentes sont proposées par le fournisseur X et le distributeur ERDF sur l'origine du litige :
  - Selon le fournisseur X, le litige a pour origine la prise en compte par le distributeur ERDF d'index erronés en HP, sous évalués, lors des relevés du compteur de M. P les 19 avril 2007 et octobre 2007. Il en est résulté des factures intermédiaires du fournisseur X sous évaluées en HP. Le fournisseur X reconnaît également l'absence de réactivité de ses propres services pour « forcer » les index de consommation afin de régulariser la situation, ce qui aurait pu éviter la régularisation tardive et importante qui est contestée. Le fournisseur X maintient que la régularisation des consommations de M. P n'est pas contestable et propose un geste commercial et un échelonnement du paiement de sa dette.
  - Selon le distributeur ERDF, le litige a pour origine un dysfonctionnement du compteur de M. P. Il propose donc l'annulation des consommations facturées, le remplacement du compteur à sa charge et un nouveau redressement de consommation selon la procédure en vigueur.
- La proposition du distributeur ERDF apparaît favorable au consommateur en ce qui concerne la reconnaissance du dysfonctionnement du compteur et son changement. L'hypothèse avancée par le fournisseur X, bien que plausible, peut donc être écartée.
- Le médiateur national de l'énergie s'est assuré que le redressement du distributeur ERDF sur la base de l'historique des consommations estimées du 12 octobre 2005 au 20 octobre 2006 n'était pas défavorable au consommateur. En effet, la période de référence du redressement est bien postérieure à l'année 2003 qui correspond à un changement des usages du consommateur.
- Pour M. P, un doute subsiste sur la date de dysfonctionnement du compteur et il demande à ce que la période de référence soit l'année qui suit la date de changement de son compteur, ce qui reviendra à lui accorder une avance sur consommations d'un an. Le médiateur estime que cette demande doit être prise en considération, compte tenu du niveau très élevé des consommations de M.P, qui ne paraît pas totalement corrélé avec ses usages déclarés.

- Le médiateur propose donc de geler la créance contestée du consommateur pendant une durée égale à une année après le remplacement de son compteur. A l'issue de cette année, un nouveau redressement se décomposant en deux périodes sera calculé :
  - Redressement sur la période du 20 octobre 2006 à la date de remplacement du compteur en 2009, sur la base des consommations relevées entre la date du changement de compteur et un an après,
  - le cas échéant, redressement de 2003 à 2006 si les consommations relevées en 2009 sont inférieures aux consommations enregistrées pendant cette période.
- Par ailleurs, il convient de dédommager M. P pour les frais engagés dans la vérification de son installation intérieure qui a permis de détecter la panne de relais.

### **La recommandation du médiateur**

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

- de procéder au remplacement du compteur de M. P à ses frais comme il l'a proposé ;
- d'évaluer les consommations de M. P entre 2003 et la date du changement de compteur, sur la base des consommations relevées entre la date du changement de compteur et un an après, et de procéder à un redressement si nécessaire.
- de verser à M. P la somme de 100 euros TTC en dédommagement des désagréments subis.

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

- de geler sa créance correspondant aux consommations facturées entre octobre 2006 et juin 2008, jusqu'à réception du redressement des consommations par le distributeur ERDF ;
- de régulariser la facturation de M. P en conséquence ;
- de verser à M. P la somme de 100 euros TTC en dédommagement des désagréments subis et des frais engagés.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du directoire d'ERDF, au fournisseur X, 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 11Juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE