



Réf. : 4807818-278150732/CL

Recommandation n° 2009-075
relative à la saisine de l'association Indecosa CGT
pour le compte de Mademoiselle J en date du 9 octobre 2008
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 9 octobre 2008 par l'association Indecosa CGT pour le compte de Mademoiselle J d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Mlle J conteste le montant très élevé de sa première facture de régularisation annuelle qui s'élève à 886,56 euros TTC.

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

Mlle J a conclu un contrat de fourniture d'électricité en avril 2007 en option Heures pleines/Heures creuses (HP/HC) auprès du fournisseur X pour une puissance de 9 kVA. Sa première facture de régularisation annuelle, éditée le 26 juin 2008, s'élève à 888,56 euros. Mlle J la conteste en faisant valoir qu'elle n'a jamais acquitté de facture d'une telle ampleur pour ses précédents logements (sa facture annuelle en 2006 s'élevait à 440 euros). Elle ajoute avoir pris soin d'opter pour la mensualisation (à raison de 50 euros par mois) de manière à couvrir sa consommation annuelle, compte tenu de ses faibles ressources (inférieures à 1000 euros par mois). Mlle J met également en cause l'équipement vétuste installé par le propriétaire de son logement et suspecte un branchement « pirate ».

En l'absence de réponse aux réclamations écrites adressées à son fournisseur les 20 juillet et 17 septembre 2008, Mlle J a quitté son logement en septembre 2008 sans payer ses factures.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a adressé les éléments suivants :

- « A l'ouverture d'un contrat, il est délicat de déterminer de façon la plus juste possible le montant des mensualités, dans la mesure où nous ne disposons pas d'un historique réel des consommations. »
- « Néanmoins, la présence d'une chaudière individuelle électrique ainsi que d'un ballon à accumulation aurait dû, dès le départ et dans l'éventualité où nous disposions de cette information, conduire à proposer des mensualités a minima de 100 €, ce qui aurait permis d'éviter une régularisation importante en fin de cycle de mensualisation. »
- « Je note également que le relevé intermédiaire mensuel, réalisé le 26 décembre 2007, aurait dû conduire à proposer à Mademoiselle J un réajustement à la hausse de ses mensualités, ce qui n'a, semble-t-il, pas été le cas. Cette disposition lui aurait sans doute permis de veiller à la maîtrise de sa consommation.
Or, en juin 2008, Mademoiselle J a dû faire face à une régularisation importante, pour une consommation réelle dont l'importance semble être liée, comme elle l'évoque, à des équipements électriques vétustes. Cette facture n'ayant pas été réglée, l'électricité a été suspendue le 22 septembre 2008 et le contrat résilié. »
- « En conclusion de cet exposé, [...] la consommation d'électricité facturée à Mademoiselle J n'est pas contestable. Néanmoins, un meilleur conseil de la part de nos services aurait pu éviter une régularisation aussi importante en fin de cycle de mensualisation. Aussi, je propose :
 - un abattement de 10 % sur la dette de 902.28 €, soit 90.23 € ramenés, par simplicité, à 102.28 €,
 - le règlement de cette dette de 800 € en douze mensualités de 66.70 €. »

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le distributeur ERDF a adressé les réponses suivantes :

- « La répartition en Heures Pleines/Heures Creuses est normale. Entre le 26 juin 2007 et le 25 juin 2008 le compteur a enregistré en moyenne journalière 12,6 kWh en HC et 25,2 kWh en HP. Entre le 25 juin 2008 et le 22 septembre 2008 la consommation journalière moyenne est 5,4 kWh »
- « Suite à une demande de Mademoiselle J auprès de son fournisseur, une intervention pour un contrôle des appareils est effectuée le 25 juillet 2008. Le contrôle ne décèle aucune anomalie sur le compteur et confirme la consommation relevée. »
- « Le 22 septembre suite à une demande de son fournisseur, l'alimentation de Mademoiselle J a été coupée et son contrat a été résilié. Dans le cas précis de Mademoiselle J, il ne s'agit pas de surconsommation mais d'une sous estimation des mensualisations établies par le fournisseur. »

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une consommation très élevée que la consommatrice considère anormale compte tenu des niveaux de facturation constatés dans ses précédents logements.
- La consommation élevée dont se plaint la consommatrice provient probablement de son équipement intérieur et en particulier de la présence d'une chaudière individuelle électrique dont la consommatrice ignorait le niveau important de consommation (ce type d'équipement étant peu fréquent). La vétusté de l'ensemble de ses installations, n'a pu que contribuer à accroître la dépense énergétique constatée. Le médiateur a par ailleurs constaté que l'enregistrement des consommations ne présentait pas d'anomalie (ratio HP/HC conforme à ce qui est observé chez les clients abonnés à ce type d'option ; nombre de kWh cohérent avec la baisse des consommations enregistrée en période estivale)

- Il est à relever qu'en tant que titulaire du contrat de fourniture, Mlle J reste responsable du paiement des factures qui en découlent (cf. article 8.3 des conditions générales de vente d'X) :
 - Elle ne peut en conséquence s'exonérer de cette obligation du fait des défauts de qualité de son équipement intérieur ou de l'existence d'anomalies tel qu'un branchement frauduleux, non établi en l'espèce.
 - Cependant, Mlle J demeure libre d'exercer tous recours utiles afin de défendre ses droits, vis-à-vis notamment du propriétaire du logement concerné.
- Le fournisseur X a reconnu un défaut de conseil et d'information qui est en grande partie responsable de l'importante facture de régularisation de juin 2008. En effet, informée du niveau probable de ses consommations dès la signature de son contrat ou à la suite du relevé intermédiaire de son compteur, Mlle J aurait pu, afin de préserver l'équilibre de son budget, prendre la décision de déménager plus tôt ou décider de réduire sa consommation, comme le souligne le fournisseur X.
- Le traitement de la réclamation de Mlle J n'a pas été satisfaisant. Son fournisseur n'a pas répondu aux courriers de réclamation mais a adressé à la consommatrice plusieurs relances pour impayé. La suspension de fourniture qui en est résulté, n'a toutefois pas entraîné de désagréments pour Mlle J qui a au même moment déménagé.
- Il reste que le dédommagement proposé par le fournisseur X, bien que significatif, ne prend pas suffisamment en compte la situation critique dans laquelle se trouve la consommatrice à la suite des défauts d'information dont elle a fait l'objet, en particulier à la suite du relevé de son compteur en décembre 2008 qui aurait dû donner lieu à un réexamen de son échéancier. En entretenant chez Mlle J l'illusion que ses prélèvements mensuels couvriraient ses consommations, le fournisseur X a en grande partie été à l'origine d'une charge supplémentaire imprévue qu'elle aurait sans doute pu limiter en restreignant ses usages.

La recommandation du médiateur

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

- de déduire 20% de la dette de Mlle J (200 euros environ) ;
- d'échelonner la somme à devoir (702,28 euros TTC) en douze mensualités de 58,52 euros.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur général adjoint Commerce d'X, ainsi qu'à la consommatrice et une copie à l'association Indecosa CGT.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X informera 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 et de son association.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 13 mai 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE