

Réf. 480718-249880056/CL

Recommandation n° 2009-087

relative à la saisine de Monsieur P du 7 novembre 2008

concernant un litige avec le fournisseur et distributeur¹ X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 7 novembre 2008 par Monsieur P d'un litige avec le fournisseur et distributeur d'électricité X.

M. P conteste une facture de redressement d'un montant de 150,19 euros TTC qui a fait suite au 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. P dispose d'un contrat de fourniture électrique en option Heures Pleines, Heures Creuses (HP/HC) pour une puissance de 9 kVA.

Le 7 juillet 2008, un agent de X relève le compteur de M. P et constate un défaut d'enregistrement des consommations en heures pleines.

La facture d'électricité du 16 juillet 2008, éditée sur la base de ce relevé, n'enregistre en effet aucune consommation en heures pleines.

Le 18 août 2008, M. P reçoit une facture de redressement qui annule 3 225 kWh au tarif heures creuses pour les facturer au tarif heures pleines.

M. P s'est manifesté auprès de son fournisseur à plusieurs reprises par téléphone et par un courrier du 11 septembre 2009 en contestant sa facture du 18 août 2008, qu'il estime arbitraire et beaucoup trop élevée par rapport à la facture reçue à la même époque en 2007.

Par courrier, des 1^{er} et 16 septembre 2008, X a répondu à M. P que les bases du redressement étaient fondées sur une répartition HP/HC identique à celle constatée en 2007. X précise en outre que la facturation de l'année 2008, régularisation comprise, s'élève en moyenne à 2,50 euros/jour, ce qui est un niveau tout à fait similaire à celui constaté en 2007 (2,44 euros/jour).

¹ L'obligation de dissocier l'activité de distribution et de fourniture d'énergie imposée par la loi du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières, ne s'applique pas aux entreprises desservant moins de 100 000 clients, ce qui est le cas de X.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, X a transmis la copie du courrier adressé à M. P le 13 octobre 2008.

Ce courrier explique que les factures doivent être comparées sur une année pleine. Un tableau de l'historique des consommations facturées en heures pleines et en heures creuses entre le 5 juillet 2006 et le 6 juillet 2008 est transmis au consommateur. Il est complété des correctifs apportés le 16 juillet 2008 au niveau des index relevés le 6 juillet 2008. Après redressement, les consommations facturées en heures creuses représentent le même pourcentage, 24 % soit 1 765 kWh du total des consommations entre juillet 2006 et juillet 2007 et entre juillet 2007 et juillet 2008, 24 % soit 1944 kWh.

M. P a de son côté, précisé au médiateur s'être séparé de son sèche-linge en 2008 et veiller à programmer ses machines pour optimiser l'option HP/HC.

X a par la suite, précisé au médiateur :

- « *dès lors que le client nous fera la démonstration par un rythme nouveau de consommation postérieure à la remise en état du matériel, nous serons tout à fait disposés à remettre en cause les bases de régularisation ;* »
- « *La régularisation a été effectuée sur une base de 75 % de consommation en jour. (conso du 5/7/06 au 6/7/07). La consommation du client depuis la remise en état est de 72 % en jour (conso du 16/7/08 au 22/1/09).* »
- X propose en conséquence de réduire de 3 % la proportion des consommations facturées en heures pleines.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine un défaut d'information suite à la correction d'un dysfonctionnement de compteur, ainsi que la méthodologie retenue pour évaluer le redressement.
- Le défaut d'information a eu pour conséquence une incompréhension légitime du consommateur. Aucun courrier d'accompagnement n'a été joint à la facture de redressement qui a été perçue comme « *arbitraire* » par le consommateur.
- Les explications fournies postérieurement par le fournisseur, bien qu'étayées par des données chiffrées, n'ont pas paru très claires au consommateur qui n'a pas compris semble-t-il que le dysfonctionnement ne portait que sur la répartition HP/HC et que le volume total des consommations enregistré n'avait pas été remis en cause. Le redressement ne porte en conséquence que sur une ventilation différente des HP/HC (75/25 en l'espèce).
- Les paramètres du redressement sont également contestés par le consommateur. Ces paramètres sont fondés sur l'analyse d'une période de référence antérieure au dysfonctionnement, ce qui est conforme à la procédure pour dysfonctionnement de comptage établie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie. Cette procédure prévoit un abattement de 10 % sur les consommations évaluées pendant la période de dysfonctionnement pour tenir compte de l'incertitude de l'évaluation. Cet abattement de 10 % ne peut pas s'appliquer à proprement parler à un redressement qui porte exclusivement sur la ventilation heures pleines/heures creuses des consommations comme c'est le cas en l'espèce : il n'y a en effet aucune incertitude sur le niveau global des consommations enregistrées par le compteur.

Toutefois, le médiateur estime logique dans cette situation de redresser le consommateur sur la base d'un ratio heures pleines/heures creuses légèrement plus favorable au consommateur que celui qui résulte du calcul de la période de référence, ce qui permet de tenir compte de l'incertitude sur la ventilation précise des consommations. Le ratio des heures creuses (25 %) pourrait être augmenté de 10 % soit 28 %. Le médiateur considère que l'application, dès le

départ, d'un ratio de 70/30 aurait probablement évité la persistance du litige. La nouvelle régularisation de X, établie sur la base d'une répartition HP/HC des consommations depuis le changement de compteur, aboutit d'ailleurs peu ou prou au même résultat, 72/28.

- Le médiateur considère également qu'il y a lieu d'accorder un dédommagement complémentaire au consommateur pour les démarches qu'il a dû engager du fait du défaut d'information initial sur les modalités du redressement appliqué.
- En outre, le médiateur a consulté les factures de M. P et constaté que certaines informations imposées par les articles 3 et 4 de l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel n'étaient pas affichées. Ce défaut d'information concerne l'historique de la consommation en kWh sur une année pleine précédant l'établissement de la facture ainsi que les coordonnées du site internet du médiateur national de l'énergie.

La recommandation du médiateur

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

- verser la somme de 25 euros TTC au consommateur en dédommagement des désagréments subis,
- régulariser la facturation de M. P comme il l'a proposé sur la base du relevé des consommations postérieures au changement de compteur,
- d'adapter la présentation de ses factures aux exigences de l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel,
- veiller à accompagner les factures de redressement d'un courrier explicatif rappelant le dysfonctionnement constaté et les modalités du redressement effectué.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président de X et au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 2007-1504, le fournisseur et le distributeur 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 du consommateur.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 3 juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE