



Réf. 480718-304020262/CL

Recommandation n°2009-124

relative à la saisine de Monsieur V

du 30 octobre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 30 octobre 2008 par Monsieur V d'un litige avec le fournisseur X.

Monsieur V conteste le prélèvement sur son compte bancaire de la somme de 2741,95 euros correspondant à une facture du 24 juin 2008 qu'il n'a reçue que plusieurs semaines plus tard et dont le montant lui paraît excessif.

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 et les conclusions du médiateur

Sur la consommation litigieuse

- La facture contestée est basée sur un relevé des consommations en date du 12 juin 2008 qui rend compte d'une consommation de 28 274 kWh entre le 7 avril 2008 et le 12 juin 2008. Cette facture, dont les index de départ en date du 7 avril 2008 sont estimés (2000 kWh seulement les séparent de ceux relevés le 29 novembre 2007) régularise en fait les consommations de M. V entre le 22 novembre 2007 et le 24 juin 2008 (30 256 kWh au total).
- La consommation contestée a paru importante à l'intéressé qui a cru qu'elle ne concernait que deux mois d'été alors qu'elle se rapportait à une période hivernale pendant laquelle M. V a indiqué que des travaux importants avaient été réalisés : une puissance de 18 kVA a été mise en place en novembre 2007 au lieu de 9 kVA antérieurement, d'importants travaux d'agrandissement ont été entrepris, un chauffage au sol a été installé. Ces éléments justifient la forte consommation facturée en juin 2008.
- Dans ce contexte, l'hypothèse d'un dysfonctionnement de compteur s'avère peu plausible. En outre, les vérifications effectuées sur l'installation à de multiples reprises n'ont rien révélé d'anormal. De plus, les enregistrements postérieurs à la facture litigieuse ont traduit une consommation en baisse (entre 77,5 kWh/ jour et 95,7 kWh/ jour au lieu de 147,6 kWh/jour pendant la période litigieuse) ce qui tend à prouver que le compteur fonctionne normalement.
- Les observations du fournisseur X et du distributeur ERDF vont dans ce sens et concluent à la régularité de l'enregistrement des consommations contestées.

Sur le prélèvement de 2741,95 euros

- Le fournisseur X a reconnu avoir prélevé la somme de 2741,95 euros sur le compte de M. V le 8 juillet 2008 alors que la facture correspondante ne lui avait pas été adressée car elle avait été « déroutée » dans l'attente de vérifications. Cette facture est parvenue à M. V le 7 août 2008 avec un courrier d'accompagnement qui confirme l'exactitude du montant facturé et explique le long délai d'expédition par les démarches de vérifications effectuées au vu du montant inhabituel de cette facture.
- Compte tenu de ces désagréments, le fournisseur X propose d'indemniser M. V de la somme de 60,03 euros TTC et de déduire ce montant de sa prochaine facture.
- Le consommateur qui n'a pas justifié d'un préjudice particulier à la suite du prélèvement de 2741,95 euros a estimé cette solution satisfaisante.
- Le médiateur estime cette solution équitable pour le consommateur et pour son fournisseur.

La recommandation du médiateur

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

- de mettre en œuvre la solution décrite ci-dessus,
- de rallonger le délai de prélèvement lorsqu'une facture est « déroutée », c'est-à-dire fait l'objet d'une analyse particulière avant d'être adressée au consommateur.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, 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 trois exemplaires, le 9 juillet 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE