

Recommandation n° 2009-261/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur(s) : Mme A
Tiers saisissant :

Fournisseur(s) : X
Distributeur : A

L'examen de la saisine

Mme A conteste sa facture du 29 juillet 2008 (242,47 euros TTC) qui met à sa charge 1799 kWh entre le 30 mai 2008 et le 28 juillet 2008. En effet, cette consommation représente plus de la moitié de celle habituellement constatée pour une année. Mme A a adressé plusieurs réclamations à son fournisseur car elle suspecte une surconsommation qui serait due aux vibrations générées par les travaux d'enfouissement des lignes électriques devant son logement entre mai et septembre 2008. Sur les conseils du fournisseur X, le compteur de Mme A a fait l'objet d'un contrôle visuel facturé 26,91 euros HT le 1^{er} octobre 2008. Ce contrôle n'a pas révélé d'anomalie. Par courrier du 10 décembre 2008, le fournisseur X a écarté l'hypothèse d'un lien entre les travaux d'enfouissement et la hausse de la consommation de l'intéressée. Par courrier du 7 avril 2009, il explique que la facture du 29 juillet 2008 contestée régularise en fait une erreur précédente de relevé.

Dans ses observations au médiateur le fournisseur X a reconnu que le relevé de juillet 2008 corrigeait en fait une erreur qui s'était produite lors du précédent relevé de janvier 2008. Cette explication n'ayant pas immédiatement été fournie à la consommatrice, le fournisseur propose de lui accorder un geste commercial de 30 euros HT ainsi que des délais de paiement.

Les conclusions du médiateur

Ce litige a pour origine une facture anormalement élevée qui est contestée par la consommatrice.

Le médiateur constate que la facture litigieuse constitue bien une facture de régularisation à la suite du relevé erroné du 30 janvier 2008. En neutralisant ce relevé litigieux, la consommation moyenne de Mme A atteint 8,5 kWh par jour entre août 2007 et août 2008. Ce niveau de consommation représente en moyenne 1 kWh par jour de plus que les consommations des années précédentes mais il est identique à la consommation constatée entre juillet 2008 et juillet 2009. La consommation contestée semble donc traduire une évolution dans les usages de la consommatrice qui a d'ailleurs mentionné l'acquisition d'un lave vaisselle et d'une machine à pain pendant cette période. Le médiateur note par ailleurs que les vibrations causées par des travaux favoriseraient davantage un ralentissement de la rotation des roues d'un compteur plutôt qu'une accélération de son mécanisme.

Le médiateur en conclut que la consommation contestée ne saurait donc être remise en cause et invite la consommatrice à régler sa facture.

D'autre part, concernant l'accompagnement des factures de régularisation à la suite d'une erreur de relevé, le médiateur estime que le fournisseur aurait dû informer sa cliente des raisons du montant anormalement élevé de sa facture et proposer un échelonnement des paiements. Cette information aurait vraisemblablement évité à la consommatrice d'adresser à son fournisseur des demandes d'explication et de recourir à une prestation payante inutile pour le contrôle de son compteur.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de rembourser à la consommatrice le montant correspondant au contrôle de son compteur et de lui accorder, comme il le propose, un geste commercial de 30 euros HT ainsi que des facilités de paiement en dix fois au plus pour régler sa facture. Le médiateur recommande à la consommatrice de régler sa facture du 29 juillet 2008.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront 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 (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 28 décembre 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE