



Le médiateur  
national  
de l'énergie

Réf. 480718131455240/SM

## **RECOMMANDATION n° 2008-003**

### **relative à la saisine de M. D et Mlle M**

### **du 10 mars 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 10 mars 2008 par M. D et Mlle M d'un litige avec leur fournisseur d'électricité, X.

M. D et Mlle M contestent une facture d'électricité du fournisseur X de 1661,43 euros reçue en décembre 2007 qu'ils jugent anormalement élevée compte tenu de leurs usages.

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. D et Mlle M ont reçu une facture d'électricité de leur fournisseur X de 1661,43 euros le 8 décembre 2007 établie sur la base du relevé de leur compteur le 4 décembre 2007. Le relevé de l'index des « Heures Pleines » -15247- révèle une consommation de 21069 kWh entre le 12 octobre 2006, date de leur emménagement (index de mise en service enregistré : 94118) et le 4 décembre 2007. Ils estiment un tel niveau de consommation anormal compte tenu de la taille de leur logement (40m<sup>2</sup>) et de leur chauffage principal (poêle à bois).

M. D et Mlle M ont adressé un courrier de réclamation au fournisseur X pour dénoncer cette facturation anormale le 2 janvier 2008. En réponse à leur réclamation, reçue le 8 janvier 2008, le fournisseur X a confirmé la facturation litigieuse par un courrier daté du 8 février 2008.

##### **Les observations**

Le fournisseur X a d'abord confirmé la facturation de M. D et de Mlle M dans ses observations reçues le 9 mai 2008. A la suite d'investigations complémentaires demandées par le médiateur, le fournisseur X a apporté un complément d'information le 3 juin 2008 :

- le fournisseur X indique avoir découvert que l'index de mise en service de M. D et de Mlle M était erroné : 94118 au lieu de 09411. L'index des « heures pleines » relevé en décembre 2007 (15187) a donc été considéré comme valant 115187 kWh (le compteur n'ayant que 5 chiffres, le compteur passe de 99999 à 00000) et il a donné lieu à la facturation de 115187 - 94118 = 21069 kWh sur la période, au lieu des 15187 - 9411 = 5776 kWh réellement consommés.
- Ce constat implique une régularisation en faveur de M. D et de Mlle M à qui le fournisseur X se trouve devoir 160,75 euros.

- Le fournisseur X indique que le prédécesseur de M. D et de Mlle M a été facturé, sur la base du même index erroné, de la somme de 9025,87 euros mais n'a pas été en mesure de préciser, à ce stade, si cette facture avait bien été rectifiée.

### Les conclusions du médiateur

- Lors de la mise en service de M. D et de Mlle M, une erreur a été commise sur le relevé du compteur ou sur son enregistrement ; cette erreur a été à l'origine du litige.
- Cette erreur, qui aurait dû être détectée initialement par le fournisseur X ou le distributeur ERDF, doit être corrigée et donner lieu à un dédommagement du consommateur pour les désagréments subis.
- Un relevé du compteur entre le 12 octobre 2006 et le 15 décembre 2007 aurait sans doute permis de détecter plus rapidement cette anomalie. Le distributeur ERDF n'a pas été en mesure de préciser si M. D et Mlle M avaient été tenus informés des dates de relevés de leur compteur. Il ne peut donc être déterminé si l'absence de relevé pendant 14 mois est imputable à M. D et à Mlle M ou au distributeur.
- L'index erroné de mise en service de M. D et de Mlle M était également l'index de résiliation de leur prédécesseur, qui a été facturé par erreur de plus de 9000 euros. Il convient de s'assurer que cette erreur a été corrigée.

### La recommandation du médiateur

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

- de restituer à M. D et à Mlle M le trop perçu, sans attendre leur prochaine facture,
- de rembourser à M. D et Mlle M les frais facturés pour vérification du compteur, rejet de prélèvement et éventuels frais pour impayés,
- d'accorder un dédommagement forfaitaire de 100 euros à M. D et Mlle M pour les frais téléphoniques et postaux engagés lors de leur réclamation et en compensation des désagréments subis,
- le cas échéant, de régulariser la facturation du prédécesseur de M. D et de Mlle M.

Le médiateur national de l'énergie recommande aux distributeurs de se donner les moyens de pouvoir accéder au moins une fois par an aux installations de comptage.

Le médiateur conseille aux consommateurs de permettre l'accès des agents des distributeurs à leur compteur à chaque tournée de relève. Il en va de leur intérêt, en particulier pour la détection précoce d'anomalies de relevés.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du fournisseur X ainsi qu'aux plaignants.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 1504 du 19 octobre 2007, le fournisseur X informera le médiateur dans un délai de 2 mois des suites données à cette recommandation.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 23 juin 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE