



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718131455270 /SM

RECOMMANDATION n° 2008-010

relative à la saisine de Madame C du 26 mars 2008

concernant un litige avec X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 26 mars 2008 par Madame C d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

Mme C conteste une facture reçue en décembre 2007 traduisant une évolution très importante de sa consommation entre 2006 et 2007.

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

Mme C a reçu en décembre 2007, suite au relevé de son compteur, une facture d'électricité datée du 26 décembre 2007 d'un montant de 3781,12 euros correspondant à une consommation de 34 567 kWh entre le 10 octobre 2007 et le 24 décembre 2007.

Cette consommation étant anormalement élevée par rapport à ses factures précédentes, Mme C a tenté d'obtenir des explications auprès de son fournisseur. Un relevé spécial de son compteur a été programmé à sa demande le 14 janvier 2008, qui a confirmé le niveau élevé des consommations précédemment enregistrées. Soupçonnant un dysfonctionnement de son compteur, Mme C a obtenu son remplacement, effectué le jour même par le technicien du distributeur présent.

Ce changement de compteur n'apparaît que dans la facture datée du 10 avril 2008, avec pour date d'effet le 25 février, une consommation de 5459 kWh entre le 14 janvier 2008 et le 25 février 2008 étant imputé au compteur déposé le 14 janvier 2008.

Mme C dénonce les incohérences de sa facturation, ce que démontre la facture datée du 10 avril 2008.

Mme C, qui n'a effectué qu'un règlement partiel de sa facture de décembre 2007, a fait l'objet de plusieurs relances pour impayés. Malgré ses réclamations téléphoniques et écrites, et les réponses parfois contraires de ses interlocuteurs successifs, Mme C a subi le 5 mars 2008 une intervention pour impayé avec limitation à 1000 W de la puissance de son branchement. La totalité de la puissance souscrite a toutefois été rétablie le jour même suite aux protestations de Mme C auprès de son fournisseur. Alors que sa saisine était en cours d'examen auprès du médiateur national de l'énergie, Mme C a fait l'objet d'une nouvelle intervention pour impayé le jeudi 3 juillet 2008, dont le fournisseur X et le distributeur ERDF se seraient rejetés mutuellement la responsabilité. La

fourniture d'électricité a été rétablie dans la journée après plusieurs appels téléphoniques de Mme C auprès de son fournisseur et du distributeur.

Les observations

Les observations d'X relatives à la saisine de Mme C datées du 21 mai 2008 sont les suivantes :

- La consommation relevée postérieurement au changement du compteur début 2008 est de 133 kWh/jour, à comparer à 93kWh/jour sur la période du 5 mai 2006 au 14 janvier 2008. X considère donc que ces consommations sont cohérentes et que la facturation est justifiée.
- Les consommations relevées en 2008 semblent correctes bien qu'elles aient été en partie imputées par le distributeur au compteur précédemment déposé. X reconnaît que cette anomalie n'a pas facilité la compréhension du dossier.
- N'étant pas assuré que la consommation de 5459 kWh, imputée à l'ancien compteur alors qu'il était déposé, soit réelle, X propose de geler en partie la créance de Mme C jusqu'au prochain relevé de son compteur en décembre 2008, et de revoir sa facturation si ce constat est à son avantage.
- X propose que Mme C règle sans attendre 1500 euros sur les 4492,45 euros dus, en plusieurs échéances si elle le souhaite.

Le médiateur a recueilli auprès de Mme C des informations sur ses usages de l'électricité. Son logement, d'une superficie d'environ 140 m², est chauffé par une installation de type pompe à chaleur air-air, constituée de 7 unités intérieures et de 3 unités extérieures. Cette installation récente (décembre 2005) est entretenue chaque année par l'installateur. Le médiateur n'a pas été en mesure d'évaluer précisément la consommation d'une telle installation, qui peut être assimilée en première analyse à un chauffage électrique performant.

Le médiateur a également demandé à ERDF des observations sur la saisine de Mme C, en particulier sur les motifs de l'absence de relevé de son compteur entre octobre 2006 et décembre 2007. Ces observations, reçues le 7 juillet 2008, sont les suivantes :

- Mme C a reçu des factures sur index estimé qui ne correspondaient pas à sa consommation réelle du 3 octobre 2006 jusqu'au 24 décembre 2007. L'index vu le 24 décembre 2007 régularise l'ensemble de la consommation sur 14 mois.
- Les relevés de son compteur ont bien été réalisés, conformément aux règles en vigueur, à mi-décembre et mi-juin chaque année.
- En revanche, les index relevés n'ont pas été pris en compte et n'ont donc pas permis une facturation de Mme C sur la base de ses consommations réelles. Elle a donc continué à être facturée jusqu'au 24 décembre 2007 sur la base d'une estimation sous évaluée de sa consommation.
- Le 24 décembre 2007, une relève spéciale est venue régulariser l'enregistrement de sa consommation et a généré une facture de régularisation des 14 mois antérieurs.
- L'analyse des index rejetés par le distributeur, si elle avait été mise en œuvre, aurait permis de facturer Mme C plus tôt sur sa consommation réelle. En revanche, cela ne remet pas en cause la facturation qui est bien due au titre de ses consommations.

ERDF n'a pas été en mesure de justifier, dans les délais requis, les raisons de l'imputation de 5459 kWh de consommation entre le 14 janvier 2008 et le 25 février 2008 à un compteur déposé.

Les services du médiateur ont procédé à une analyse approfondie des factures de Mme C depuis 2006 et des éléments communiqués par X et le distributeur ERDF (voir tableau en annexe).

Cette analyse de l'historique de consommation de Mme C confirme que :

1. le litige trouve bien son origine dans l'absence de facturation sur la base de relevés réels d'octobre 2006 à décembre 2007,
2. la consommation postérieure au changement de compteur de Mme C le 14 janvier 2008 est cohérente avec la consommation relevée antérieurement, ce qui exclut l'hypothèse d'un dysfonctionnement de compteur.

Les conclusions du médiateur

- Pendant 14 mois consécutifs, le distributeur ERDF n'a pas communiqué au fournisseur de Mme C les index relevés sur son compteur mais des index très sous-estimés par rapport à sa consommation réelle. Ce dysfonctionnement est à l'origine du litige.
- Le niveau des consommations relevées en 2007 sur l'ancien compteur de Mme C est cohérent avec le niveau des consommations relevées au premier semestre 2008 sur son nouveau compteur, changé le 14 janvier 2008. On peut donc raisonnablement exclure l'hypothèse que l'un ou l'autre de ces deux compteurs ait dysfonctionné, puisqu'il est hautement improbable que deux compteurs électroniques différents aient pu présenter le même type de défaillance, chez un même consommateur.
- Le changement du compteur de Mme C le 14 janvier 2008, à la demande de la consommatrice, a complexifié la résolution du litige :
 - Mme C a vu dans l'accord du technicien du distributeur une reconnaissance implicite de l'hypothèse du dysfonctionnement du compteur.
 - Les modalités de prise en compte de ce changement de compteur par le distributeur dans la facturation de Mme C n'ont pas facilité la compréhension de sa facturation.
- L'imputation par le distributeur des 5459 kWh relevés ou estimés en date du 25 février 2008 au compteur déposé le 14 janvier est un dysfonctionnement. Ce dysfonctionnement, qui trouve probablement son origine dans une procédure métier mal appliquée, a complexifié la résolution du litige, car il a conforté Mme C dans sa défiance à l'égard de son fournisseur et du distributeur.
- La consommatrice n'a pu obtenir d'explications satisfaisantes de la part de son fournisseur sur les légitimes interrogations relatives à sa facturation.
- Le dossier de Mme C n'a pas fait l'objet des investigations nécessaires par son fournisseur, qui a considéré que la consommatrice refusait de payer ses factures de façon injustifiée. Ainsi, le conseiller qui a analysé la réclamation de Mme C en première instance a bien noté que son compteur n'avait pas été relevé pendant 14 mois mais il en a déduit que la cliente était responsable de cet état de fait, sans envisager que la responsabilité du distributeur puisse être engagée.
- Ces dysfonctionnements dans le traitement de la réclamation de Mme C ont entraîné des désagréments importants pour la consommatrice. Mme C, ainsi que sa famille, a subi deux suspensions partielles de fourniture injustifiées. Ce préjudice doit donner lieu à un dédommagement significatif.
- La facturation d'un consommateur sur la base d'un index relevé, après 14 mois de facturation estimée et alors que des index relevés étaient disponibles, est un dysfonctionnement. Ses conséquences s'apparentent, pour le consommateur, aux conséquences d'un dysfonctionnement de comptage. En effet, dans les deux cas, une régularisation importante de consommation peut être facturée au consommateur. Les procédures pour gérer les conséquences d'un dysfonctionnement de comptage prévoient notamment :
 - un traitement personnalisé du consommateur par son fournisseur, avec des facilités de paiement adaptées,
 - un abattement forfaitaire de la consommation estimée pour le redressement de 10%.

- Le médiateur considère qu'il faut s'inspirer des procédures pour dysfonctionnement de comptage pour traiter le cas de Mme C.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF :

- de déduire de la consommation de Mme C 10% de la consommation enregistrée entre le 10 octobre 2006 et le 14 décembre 2007, soit 4477 kWh, ainsi que les 5459 kWh imputés le 25 février 2008 à son compteur déposé le 14 janvier 2008, à titre de dédommagement pour les conséquences des dysfonctionnements dans la prise en compte des relevés de ses compteurs entre octobre 2006 et avril 2008.

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

- d'ajuster la facturation de Mme C en conséquence,
- de proposer à Mme C un étalement de sa dette ajustée sur une période de deux ans à sa convenance,
- de rembourser à Mme C les frais facturés pour relevé spécial et intervention pour impayé,
- d'accorder 300 euros à Mme C, à titre de dédommagement pour les désagréments subis, en particulier pour les deux suspensions de fourniture injustifiées.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président d'X, au Président du directoire d'ERDF ainsi qu'à la plaignante.

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

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 17 juillet 2008.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

ANNEXE à la recommandation relative à la saisine de Mme C du 26 mars 2008 concernant un litige avec X

Analyse des consommations relevées sur les compteurs de Mme C

Date	Compteur	Index transmis par le distributeur	Index relevé par le distributeur	Consommation facturée	Consommation sur la base des relevés	Consommation en kWh/jour sur la base des relevés	Commentaire
04/08/2006	752	4 205	4 205	2 952	4 205	93	
03/10/2006	752	8 470	8 470	4 265	4 265	71	
22/12/2006	752	10 575	15 804	2 105	7 334	92	
08/02/2007	752	12 890	23 894	2 315	8 090	169	
25/06/2007	752	17 691	35 766	4 801	11 872	87	
24/12/2007	752	53 240	53 240	35 549	17 474	96	
14/01/2008	752	56 448	56 448	3 208	3 208	153	Remplacement du compteur 752 par le 024 ; Facturation le 11/02/08
25/02/2008	24*	5 459	5 459	5 459	5 459	130	Facturation le 10/04/08
12/06/2008	24	15 185	15 185	9 726	9 726	90	

*La consommation relevée ou estimée le 25/02/2008 a été imputée par erreur au compteur n°752.