



Réf. 480718 136963675/CL-MCM

## **RECOMMANDATION n° 2008-011**

### **relative à la saisine de Madame M du 7 avril 2008**

### **concernant un litige avec X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 7 avril 2008 par Madame M d'un litige avec son fournisseur X.

Mme M reproche à X la facturation abusive de diverses prestations ainsi que l'application, sur la facture de novembre 2007, d'un prix d'abonnement qui ne correspond pas à la puissance disponible de son branchement.

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 M a saisi le médiateur national de l'énergie car elle n'a pas obtenu de réponse à son courrier avec accusé de réception adressé à X le 30 janvier 2008. Ce courrier listait plusieurs anomalies de facturation postérieures au remplacement de son compteur défectueux intervenu le 30 octobre 2007. Lors de cette intervention, le compteur a été changé, la puissance réduite (passage de 9 kVa à 6 kVa). Le 7 janvier 2008, l'option tarifaire de Mme M a été changée. Suite à ces interventions, plusieurs anomalies de facturation ont été relevées par Mme M :

- La facture du 16 novembre 2007 ne prend pas en compte la modification de puissance effectuée le 30 octobre 2007. A compter de la date du 30 octobre 2007, le tarif de l'abonnement aurait dû être celui correspondant à une puissance de 6 kVa. Or, un abonnement pour une puissance de 9 kVa a été facturé pour la période allant du 30 octobre 2007 au 12 janvier 2008.  
Cette même facture fait apparaître une prestation sous le libellé « interventions 2 appareils particuliers » au titre du remplacement de son compteur défectueux pour un montant de 47,89 euros TTC. Mme M en conteste le paiement parce qu'elle estime ne pas être responsable du dysfonctionnement de son compteur.
- La facture du 8 janvier 2008, émise à la suite d'une intervention d'un technicien le 7 janvier 2008 pour la programmation de l'option « heures creuses », fait apparaître deux prestations sous le libellé « intervention 1 appareil particulier ». Chaque intervention est

facturée 32,18 euros TTC. Mme M conteste ce double paiement parce qu'elle n'a demandé qu'une seule intervention et non deux.

- Suite aux nombreuses réclamations téléphoniques de Mme M restées sans réponse, celle-ci a fait parvenir à son fournisseur une réclamation le 30 janvier 2008 par recommandé avec accusé de réception. Mme M demande en outre la mise en place du relevé confiance et l'arrêt des prélèvements automatiques. Mme M a reçu un nouvel échéancier de mensualisation le 29 février 2008 qui ne tient pas compte de son courrier de réclamation.

### **Les observations**

Les observations d'X sur la saisine de Mme M sont les suivantes :

- X reconnaît ne pas avoir répondu au courrier du 30 janvier 2008 de Mme M et prie la consommatrice de bien vouloir excuser ce dysfonctionnement.
- X reconnaît que les frais libellés « intervention 2 appareils particulier », apparaissant sur la facture du 16 novembre 2007 pour un montant de 47,89 euros TTC correspondant au remplacement du compteur défectueux, n'auraient pas dû être facturés à la consommatrice. Ces frais doivent être annulés.
- X confirme que l'intervention pour la mise en place de l'option tarifaire « heures creuses » a été facturée à tort à deux reprises dans la facture du 8 janvier 2008. En conséquence, X fera procéder à l'annulation des frais non justifiés. A titre commercial, X propose d'annuler également les frais correspondants à la prestation de changement d'option tarifaire.
- X a indiqué mettre en place sans délai le relevé confiance et annuler le contrat de mensualisation renouvelé en février 2008.
- Pour tenir compte de ces corrections, X a régularisé la facture du 12 juin 2008 de Mme M d'un montant de 106,60 euros TTC correspondant au remboursement des prestations citées ci-dessus auquel s'est ajouté le remboursement des prélèvements effectués entre avril et juin 2008 au titre de la mensualisation (138 euros TTC). Après déduction des consommations de Mme M entre janvier et juin 2008 pour 114,23 euros, la somme de 130,37 euros doit être virée sur son compte.
- Afin de dédommager Mme M des désagréments liés au dysfonctionnement du suivi de sa réclamation, X propose de lui accorder 50 euros à titre de geste commercial.
- X indique par ailleurs ne pas avoir été informée par ERDF de la modification de puissance du branchement de Mme M réalisée le 30 octobre 2007. X précise également que ce type d'opération ne peut être normalement réalisé qu'à la demande du fournisseur. Cette situation explique que la facturation de la consommatrice n'ait pas été ajustée en conséquence.

Le médiateur a demandé à ERDF de lui transmettre ses observations sur la présente saisine, ce qu'il n'a pas fait dans les délais qui lui étaient impartis.

### **Les conclusions du médiateur**

- Les anomalies de facturation ont été reconnues par X. Il appartient à ce dernier de régulariser la situation.
- Certaines erreurs de facturation relèvent de la responsabilité d'ERDF (ex. : remplacement compteur), il lui appartient de régulariser sa facturation auprès du fournisseur X.
- La non prise en compte des demandes de résiliation du contrat de mensualisation et de mise en place du relevé confiance sont imputables au seul fournisseur X, qui a également reconnu que ses services n'avaient pas traités correctement les réclamations téléphoniques et écrites de la consommatrice.

- ERDF n'ayant pas informé X du changement de puissance souscrite, il lui appartient de dédommager le fournisseur X qui indemniserá sans délai Mme M.
- Il incombe à X de régulariser la facturation de Mme M pour tenir compte des corrections d'ERDF, et de la dédommager pour les conséquences du traitement inapproprié de ses réclamations.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande à ERDF :

- de régulariser auprès du fournisseur X la facturation des prestations non justifiées, soit :  $47,89 + 32,18 = 80,07$  euros TTC, ainsi que le trop perçu au titre de l'abonnement de 9 kVA au lieu de 6 kVA facturé par erreur entre novembre 2007 et janvier 2008, soit 9,13 euros TTC,
- d'accorder à la consommatrice en versant à son fournisseur une compensation pour les désagréments subis de 100 €.

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

- de régulariser la facturation de Mme M relative aux prestations du distributeur non justifiées soit  $47,89 + 32,18 = 80,07$  euros TTC,
- verser sans délai à la consommatrice la compensation de 100 € accordée par ERDF,
- d'accorder à la consommatrice, comme l'entreprise l'a proposé, un dédommagement à titre commercial de 50 € et le remboursement de la facturation de la prestation de changement tarifaire (soit 32,18 € TTC).

Le médiateur regrette l'absence de réponse d'ERDF à sa demande d'observations dans les délais impartis, d'autant plus que l'examen du dossier a révélé des erreurs de ce gestionnaire de réseau.

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 2 mois des suites données à cette recommandation.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 6 août 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE