



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718136704946 /MCM

RECOMMANDATION n° 2008-012

relative à la saisine du 5 avril 2008 de Madame G et Monsieur H

concernant un litige avec un fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 5 avril 2008 par Madame G et Monsieur H d'un litige avec leur fournisseur d'électricité X.

Mme G et M. H contestent la facture reçue en janvier 2008 traduisant une évolution très importante de leur consommation au cours de la dernière période de facturation.

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

Mme G et M. H disposent d'un contrat Tempo.

Afin de faciliter la compréhension de la présente recommandation, il est important de rappeler les principales caractéristiques de ce contrat :

- Trois périodes principales de consommation sont définies : les jours bleus, blancs et rouges.
- Pour chaque période, il existe des heures pleines (HP) et des heures creuses (HC). Le compteur Tempo comprend donc 6 index, 2 pour chaque couleur de jour (un HP, un HC).
- Il y a 300 jours bleus et 43 jours blancs par an ; il y a 22 jours rouges sur un hiver, entre le 1er novembre et le 31 mars. Le type de jour applicable est communiqué la veille pour le lendemain au consommateur via un boîtier spécifique.
- La facturation des consommations est différente pour chaque période : avantageuse pour les jours bleus par rapport aux tarifs classiques, le coût des consommations pendant les jours rouges est presque 5 fois supérieur. Le coût des jours blancs est légèrement supérieur au coût des consommations du tarif Base.

Le tarif Tempo est adapté à des consommateurs dont le chauffage principal est électrique mais qui disposent d'un chauffage d'appoint utilisant une autre source d'énergie (cheminée par exemple). Aucun fournisseur alternatif ne peut proposer actuellement une offre de type Tempo.

La réclamation

Mme G et M. H ont reçu en janvier 2008, suite au relevé de leur compteur du 27 décembre 2007, une facture d'électricité datée du 9 janvier 2008 d'un montant de 1106,97 euros pour la période du 24 octobre 2007 au 27 décembre 2007.

Cette facturation étant anormalement élevée par rapport aux précédentes, Mme G et M. H soupçonnent un dysfonctionnement de leur compteur dans l'enregistrement des consommations des jours blancs et ont tenté d'obtenir des explications auprès de leur fournisseur.

Mme G et M. H relèvent plusieurs éléments accréditant l'hypothèse du dysfonctionnement de leur compteur :

- en juin 2005, le technicien se serait « électrocuté » lors de la relève de leur compteur
- le 21 juin 2007, l'impact de la foudre aurait endommagé le compteur, empêchant la relève du technicien (relève en anomalie) qui leur aurait affirmé « n'avoir pu faire parler le compteur pour les jours blancs ».

Suite aux réclamations téléphoniques et écrites de Mme G et M. H, leur fournisseur a fait effectuer par le gestionnaire de réseau ERDF un contrôle visuel du compteur le 6 février 2008. Aucun dysfonctionnement apparent n'a été relevé et l'exactitude de leur facturation a été confirmée dans un courrier daté du 7 mars 2008, ce qui ne satisfait pas les consommateurs.

Les observations

Les observations d'X relatives à la saisine de Mme G et M. H datées du 20 juin 2008 sont les suivantes :

- X constate que la consommation enregistrée pour les jours blancs n'est pas cohérente avec la moyenne journalière de leur consommation en jours bleus car beaucoup plus élevée.
- Il n'y a pas eu de relève par le gestionnaire de réseau des index correspondants à la consommation des jours blancs en heures pleines et en heures creuses entre juin 2005 et décembre 2007.
- X a demandé à ERDF de programmer à titre gracieux et en accord avec Mme G et M. H un changement de leur compteur électronique et souhaite qu'ERDF conserve ce comptage pour expertise, si nécessaire.
- X propose de revoir la facturation en jours blancs depuis juin 2005 sur la base de la moyenne de leur consommation de l'année à venir. Dans cette attente, X propose de geler une partie de la créance de Mme G et M. H (500 euros sur 1175 €).

Le médiateur a également demandé à ERDF des observations sur la saisine de Mme G et M. H, en particulier sur les raisons de l'absence de relevé des index jours blancs de leur compteur pendant plus de deux ans. Ces observations, reçues le 17 juillet 2008, sont les suivantes :

- Les relevés des index correspondant aux jours blancs ont été effectués normalement simultanément à ceux des jours bleus et rouges.
- Les index relevés en janvier 2006 et juin 2007 ont été mis en anomalie dans le système d'information d'ERDF, non traités, et les index adressés au fournisseur pour les jours blancs ont été alors des index estimés. Cette situation a perduré jusqu'en décembre 2007 dans la mesure où les index d'auto-relevés transmis par les clients en juin et décembre 2006, ont été pris en compte par le système d'information d'ERDF car compatibles avec les estimations antérieures. C'est seulement à la relève de décembre 2007, que l'historique total des clients, de 2005 à 2007 a été régularisé.
- La consommation en jours blancs des clients sur l'ensemble de la période n'est pas significativement en écart par rapport aux autres clients Tempo.
- ERDF ne retient pas l'hypothèse d'un dysfonctionnement de comptage.

Les services du médiateur ont procédé à une analyse approfondie de l'historique des index relevés (ou autorelevés) et estimés pour les différentes périodes tarifaires au contrat Tempo de Mme G et M. H.

Les incohérences des historiques moyens de consommation en jours blancs communiqués par X et ERDF n'ont pas permis d'estimer de manière fiable la consommation en jours blancs de Mme G et M.

H sur la période considérée afin de confirmer ou infirmer l'hypothèse d'un dysfonctionnement de comptage.

Aussi, sur la base des informations fournies par X qui estime qu'il est fortement improbable que la consommation moyenne journalière des heures creuses et pleines des jours blancs soit nettement plus élevée que celle des jours bleus, une consommation en jours blancs équivalente avec celle des jours bleus a été estimée. Cette hypothèse est a priori favorable aux consommateurs, dont le mode de chauffage principal est électrique, car les jours blancs sont historiquement plutôt en période hivernale.

La consommation moyenne des jours bleus du 29 juin 2005 au 27 décembre 2007 est de 26,40 kWh/jour en heures pleines (HP) et de 13,31 kWh/jour en heures creuses (HC). La période considérée comprenait 103 jours blancs.

Sur ces bases, la consommation estimée des jours blancs s'élève à 2719 kWh en HP (contre 6859 facturés) et 1370 kWh en HC (contre 4091 kWh facturés) entre juin 2005 et décembre 2007.

Les conclusions du médiateur

- Entre juin 2005 et décembre 2007, le gestionnaire de réseau ERDF a rejeté les valeurs des index en jours blancs relevés sur le compteur de Mme G et M. H sans procéder, comme il l'a reconnu, aux investigations nécessaires. Des index sous-estimés ont été transmis à la place à leur fournisseur.
- Lorsque les index relevés en décembre 2007 ont été transmis au fournisseur, entraînant une facture de régularisation particulièrement élevée, aucune explication n'a été apportée au consommateur, ni par le gestionnaire de réseau, ni par son fournisseur. La facture indiquait que la consommation facturée en jours blancs correspondait à la période du 24 octobre 2007 au 27 décembre 2007 (soit 14 jours blancs), ce que les consommateurs ont relevés à juste titre comme étant manifestement impossible.
- C'est la négligence du gestionnaire de réseau dans sa mission de relevé périodique du compteur des consommateurs et de communication de ces relevés à leur fournisseur qui est à l'origine du litige. Le manque d'accompagnement des consommateurs lors de la régularisation de cette situation a aggravé celui-ci.
- La consommation enregistrée en jours blancs, sur la période du 29 juin 2005 au 27 décembre 2007, bien qu'élevée, car le double de la consommation moyenne en jours bleus, n'est pas irréaliste puisque les jours blancs sont essentiellement des jours d'hiver.
- Toutefois, les informations communiquées par les consommateurs, les doutes de leur fournisseur et la négligence du gestionnaire de réseau obligent le médiateur à retenir l'hypothèse d'un dysfonctionnement du compteur sur l'enregistrement des consommations en jours blancs, hypothèse vraisemblable et la plus favorable aux consommateurs.
- Le médiateur ne souhaite pas retenir la proposition d'X d'estimer la consommation passée sur la base de leur consommation réelle au cours de l'année à venir. En effet, cette solution est susceptible de prolonger les conséquences du litige pour les consommateurs pendant plusieurs mois encore.
- La consommation de Mme G et M. H en jours blancs estimée sur la base de leur consommation en jours bleus, qui minore leur consommation réelle selon toute vraisemblance, s'établit donc à 2719 kWh en HP et 1370 kWh en HC, à comparer aux 5918 kWh en HP et 3533 kWh en HC relevés par le gestionnaire de réseau sur la période.
- Le montant important de la régularisation en leur faveur (5362 kWh, soit 663,21 euros TTC), montant majoré compte tenu de l'absence de données sur la consommation effective en jours blancs, ne justifie pas de compensation supplémentaire pour les désagréments subis.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au gestionnaire de réseau ERDF :

- de programmer à titre gracieux et en accord avec Mme G et M. H un changement de compteur électronique et de conserver le compteur défectueux dans l'éventualité d'une demande d'expertise pendant une durée de un an,
- de déduire de la consommation enregistrée en jours blancs pour Mme G et M. H 5918-2719=3199 kWh en heures pleines et 3533-1370=2163 kWh en heures creuses et d'ajuster en conséquence la facturation de leur fournisseur,
- d'annuler les frais pour vérification du compteur du 6 février 2008 auprès du fournisseur de Mme G et M. H,
- de veiller à l'avenir à ce que tous les consommateurs qui feraient l'objet d'une régularisation de consommation importante, à la suite d'une longue période sans relevé du compteur dont la responsabilité incombe au gestionnaire de réseau, soient informés par tout moyen des justifications et des détails de cette régularisation.

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

- d'ajuster la facturation de Mme G et M. H en conséquence,
- d'annuler les frais de pénalités de retard facturés à Mme G et M. H.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président d'X, au Président du directoire d'ERDF ainsi qu'aux consommateurs.

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 6 août 2008.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE