



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-166691372 /CL

RECOMMANDATION n° 2008-022

relative à la saisine de Monsieur et Madame B

du 6 juin 2008 concernant un litige avec X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 6 juin 2008 par M. et Mme B d'un litige avec leur fournisseur d'électricité X.

M. et Mme B constatent que leur espace client X sur internet affiche des montants à facturer aberrants : leur dernière facture d'électricité atteint 65 535,37 euros et les mensualités de leur échéancier de mensualisation s'élèvent à 6746 euros. Ces erreurs persistent en dépit de multiples réclamations.

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. et Mme B, de nationalité britannique, possèdent une résidence secondaire en France. Ils l'occupent occasionnellement et ont souscrit l'option TEMPO d'X. Ils sont abonnés à la facture « électronique » et ne reçoivent donc plus de facture papier. Leurs paiements sont mensualisés depuis avril 2007 avec une facture annuelle de régularisation devant intervenir en février de chaque année.

Lorsqu'ils ont consulté leur espace client sur internet le 3 mars 2008, M. et Mme B ont eu la surprise de constater que leur facture annuelle de régularisation de février 2008 affichait un solde débiteur de 65 535,37 euros TTC correspondant à une consommation de 201 319 kWh. Ce niveau de facturation est très supérieur au niveau habituel de leurs factures d'électricité, qui sont de l'ordre de 400 euros TTC par an. Cette erreur manifeste a aussitôt été signalée par M. et Mme B par courrier et par téléphone au service clientèle d'X qui s'est engagé à la corriger rapidement. Cependant, le 24 mars 2008, l'espace client de M. et Mme B continuait d'afficher la facture litigieuse de février, ainsi qu'un nouvel échéancier prévoyant des mensualités de 6746 euros applicable à compter du 24 avril 2008.

M. et Mme B ont une nouvelle fois pris contact par téléphone avec X qui leur a demandé de ne pas tenir compte de cet échéancier car les véritables mensualités à prélever ne devaient pas dépasser 34 euros. Le compte de M. et Mme B a cependant été débité de 6746 euros le 24 avril 2008. A la suite d'une nouvelle réclamation des intéressés, X a remboursé cette somme le 28 avril 2008.

Le 5 mai 2008, M. et Mme B ont constaté avec inquiétude que leur espace client internet continuait d'afficher un solde débiteur de plus de 65 000 euros, avec un échéancier indiquant un prélèvement de 6746 euros en date du 24 avril 2008 et neuf prélèvements de 30 euros programmés jusqu'au 9 janvier 2009.

Les observations

Les observations relatives à la saisine de M. et Mme B transmises par X sont les suivantes :

- Un tableau récapitulatif des mouvements intervenus sur le compte clients de M. et Mme B indique que :
 - la facture de 65 841,37 euros a été annulée par une facture rectificative du 29 février 2008.
 - Le prélèvement du 24 avril 2008 pour un montant de 6746 euros a été remboursé le 29 avril.
- La situation de M. et Mme B est régularisée. Un nouvel échéancier leur sera proposé pour la période d'août 2008 à août 2009, après le relevé du 6 août 2008.
- Compte tenu des désagréments subis par M. et Mme B, un geste commercial de 100 euros leur sera adressé sous quinzaine.

Le médiateur a également demandé au distributeur ERDF un complément d'information sur l'origine de l'index erroné et sur les contrôles prévus pour prévenir ce type d'erreur flagrante. Les éléments transmis par ERDF sont les suivants :

Le montant très exceptionnel de la facture de février 2008 « concerne les cadrans « jours rouges » de l'option tarifaire TEMPO pour lesquels le client a très peu consommé ». En présence d'un faible écart entre l'index estimé de départ et l'index relevé suivant, « dans le cas d'une mensualisation, ce qui fut le cas pour les époux B, le programme de facturation ne prend pas en compte une consommation négative,... et génère un retour à zéro ». Il est alors considéré que le compteur a fait un tour complet jusqu'à l'index 99 999. Il en est résulté une consommation en jours rouges, en heures creuses et en heures pleines très importante, à l'origine de la surfacturation constatée. »
« La facture du 25 février 2008 a été déroutée compte tenu d'un montant supérieur au seuil admissible, et le fournisseur a établi le 29 février une facture rectificative pour facturer la consommation réelle. Mais les historiques de consommation n'ont pas été réajustés pour le cycle de mensualisation suivant et les mensualités ont été calculées sur les consommations erronées. »

Les conclusions du médiateur :

- L'erreur de facturation observée sur le compte de M. et Mme B est la conséquence de trois dysfonctionnements :
 - Erreur de comptage des consommations en jours rouges. Les index estimés en avril 2007 (HC : 220 ; HP : 395 pour les jours rouges) ont été à tort considérés comme justes par le système de facturation. Les index relevés en février 2008 leur étaient inférieurs (HC : 191 ; HP : 358). Le système d'information du distributeur a considéré que le compteur avait accompli un tour complet. Il est passé de l'index 220 à (1)00191 et de l'index 395 à l'index (1)00358 d'où une consommation évaluée à 199 934 kWh pour les jours rouges.
 - Défaillance des procédures de détection des factures aberrantes. Les factures font normalement l'objet d'un « déroutage » en cas d'aberration manifeste, ce qui signifie que les clients ne les reçoivent pas et qu'elles font l'objet d'une analyse manuelle. Aucune action de ce type ne semble avoir été mise en œuvre dans le cas de M. et Mme B.
 - Défaillance du service clientèle. Celui-ci n'a pas su corriger l'anomalie constatée et a omis d'annuler le prélèvement de 6746 euros intervenu le 24 avril 2008 sur le compte de M. et Mme B.
- L'erreur de comptage semble trouver son origine dans le fait que le système d'information du distributeur ne gère que les cinq premiers chiffres relevés sur les compteurs, même si ceux-ci affichent une consommation sur six chiffres. Il est surprenant que le distributeur n'ait pas, depuis plus de dix ans, adapté son système d'information pour prendre en compte les consommations sur six chiffres affichés par les compteurs électroniques.
- Les rôles respectifs d'X et du distributeur ERDF dans la détection et le déroutage de la facture aberrante de M. et Mme B n'a pu être établi avec précision. Leur responsabilité commune, est engagée par le fait de ne pas avoir détecté l'anomalie qui a affecté la facturation de M. et Mme B.

- Le distributeur ERDF est en effet responsable de la transmission de données de consommations fiables au fournisseur. Il doit être en mesure de détecter les cas aberrants, tels qu'une consommation supérieure à 200 000 kWh pour un client résidentiel.
 - Le fournisseur, quant à lui, doit être capable de détecter et de bloquer la facturation d'un montant manifestement très supérieur à une facture normale même si la facture n'est pas émise sur support papier.
 - En l'espèce, il semble que le dysfonctionnement qui a affecté M. et Mme B relève plutôt d'un problème de facturation et de mensuralisation, donc de la responsabilité du fournisseur.
- Le service clientèle d'X n'a pas été en mesure de corriger les anomalies signalées par M. et Mme B. En effet, bien qu'une facture rectificative ait été émise le 29 février 2008, ni l'affichage de l'espace client internet, ni l'historique de consommation qui détermine le niveau des prélèvements du nouvel échéancier n'ont été mis à jour. Ces négligences ont été à l'origine d'un prélèvement de 6746 euros sur le compte de M. et Mme B, qui n'a été remboursé que 5 jours plus tard. Le prélèvement automatique d'un tel montant pour un client résidentiel habituellement prélevé d'une trentaine d'euros constitue en soi une erreur grossière, avec des conséquences potentiellement très graves.
 - X a reconnu ses négligences dans le suivi de la facturation de M. et Mme B et a proposé de leur accorder un dédommagement de 100 euros. Ce montant n'est pas à la hauteur du préjudice subi, qui se caractérise par :
 - de nombreuses démarches par téléphone et par courrier pour alerter X sur les erreurs relevées sur leur espace client internet,
 - un prélèvement erroné de 6746 euros, à l'origine de difficultés de trésorerie,
 - de nombreux désagréments à la suite des réclamations n'ayant pas eu l'effet escompté et ont maintenu M. et Mme B dans l'inquiétude quant à d'éventuels prélèvements qui pourraient être effectués.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande à X :

- de mettre à jour l'espace client internet de M. et Mme B,
- de dédommager M. et Mme B à hauteur de 300 euros TTC en dédommagement du préjudice subi,

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Général Adjoint Commerce d'X.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504 du 19 octobre 2007, X informera le médiateur dans un délai de 2 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 consommateur.

Fait à Paris en trois exemplaires, le mercredi 1^{er} octobre 2008.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE