



Réf. 480718-183769743/MCM

Recommandation n° 2009-004/PG

relative à la saisine de Monsieur A, gérant de la SARL

M, du 5 juillet 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 5 juillet 2008 par Monsieur A, gérant de la SARL M d'un litige avec son fournisseur d'électricité, X.

M. A conteste principalement la facture d'électricité datée du 1^{er} août 2007 d'un montant total de 9 127,53 euros TTC suite à un relevé de son compteur.

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. A, gérant du bar restaurant M, a souscrit à titre professionnel un contrat de fourniture d'électricité d'une puissance de 30 kVa option Heures Pleines (HP) Heures Creuses (HC) auprès du fournisseur X le 1^{er} novembre 2006.

Il a reçu une facture basée sur une estimation de sa consommation d'électricité datée du 1^{er} août 2007 d'un montant de 9 127,53 euros TTC pour la période comprise entre le 1^{er} août et le 31 août 2007 et qui correspond à une consommation de 18 435 kWh en HC et 72 990 kWh en HP. Cette facture « *de rattrapage* » est « *fondée sur la dernière relève de [son] compteur effectuée par [son] Gestionnaire de Distribution* » du 4 juin 2007 (index en HC de 30 335 kWh et en HP de 106 393 kWh).

M. A estime que cette facture est anormalement élevée compte tenu qu'il déclare :

- avoir rénové la maison de 120 m2 dans laquelle il a installé son entreprise en 2005,
- ne pas avoir ajouté de nouveaux appareils électriques depuis cette date,
- ne pas avoir changé ses habitudes de consommation.

Soupçonnant un dysfonctionnement de son compteur, M. A a adressé plusieurs courriers de réclamation auprès de son fournisseur en date des 27 août et 18 septembre 2007 qui ont donné lieu à :

- une demande de contrôle visuel du compteur de M. A par son fournisseur X auprès du distributeur A, effectué le 3 septembre 2007,
- une demande d'étalonnage du compteur auprès du distributeur A en date du 21 septembre 2007,
- un courrier du distributeur A adressé à M. A daté du 26 septembre 2007 afin d'obtenir son accord pour appliquer la procédure d'étalonnage et en prendre en charge le coût si nécessaire.

M. A a retourné auprès du distributeur A le courrier daté du 17 octobre 2007 dûment rempli et signé de demande de vérification de son compteur par un laboratoire agréé, avec dépose sous contrôle d'huissier (procédure d'étalonnage). Néanmoins, le distributeur A n'a pas mis en œuvre cette procédure. Le fournisseur X a confirmé sa facturation ce qui ne satisfait pas le consommateur.

Les observations

Les observations du fournisseur X du 13 octobre 2008 sont les suivantes :

- *« 1er novembre 2006 : bascule de la SARL M chez le fournisseur X. Le distributeur A nous a fourni, lors de ce changement de fournisseur d'électricité, les index estimés suivants : HP = 29 558 - HC = 10 251.*
- *4 juin 2007 : relevé du compteur par un agent du distributeur A, le distributeur A transmettant au fournisseur X les index relevés suivants : HP = 6 393 - HC = 30 335. Lors de la transmission de ces données de consommation relevées, le distributeur A indique de plus qu'il y avait eu un tour de compteur en heures pleines.*
- *09 juillet 2007: le fournisseur X, relevant la consommation importante affectée au client sur la période, demande au distributeur A, avant toute facturation de cette consommation, de confirmer l'absence d'erreur dans les données transmises.*
- *11 juillet 2007 : réponse du distributeur A confirmant que les données transmises suite au relevé du 4 juin 2007 étaient exactes, en précisant que l'index de changement de fournisseur transmis au fournisseur X, était sous-estimé, ce qui explique le « rattrapage » de consommation qui a eu lieu suite à la relève du mois de juin 2007. Au regard de ces précisions apportées par le distributeur A, le fournisseur X a intégré dans son système de facturation la relève du mois de juin 2007, qui a donné lieu à la facture du mois d'août, d'un montant de 9 127.53 euros.*
- *27 août 2007 : appel (et courrier) du client. Explication par le service clientèle du fournisseur X des raisons du rattrapage qui a été effectué sur la facture du mois d'août 2007. Transmission du dossier au service technique du fournisseur X pour prendre un rendez-vous de contrôle visuel du compteur avec le distributeur A.*
- *3 septembre 2007 : rendez-vous de contrôle visuel du compteur. Lors de son déplacement, l'agent du distributeur A n'ayant relevé aucune anomalie sur le compteur du client, n'a effectué aucune intervention sur celui-ci et a confirmé que la relève du mois de juin 2007 était exacte.*
- *18 septembre 2007 : nouveau courrier du client indiquant que son compteur ne fonctionne toujours pas normalement. Le fournisseur X fait alors, en date du 21 septembre 2007, une demande d'étalonnage auprès du distributeur A. »*
- *« 26 septembre 2007 : courrier du distributeur A au client afin d'obtenir son accord pour appliquer cette procédure d'étalonnage, le client n'ayant répondu à cette demande qu'à la fin du mois d'octobre 2007. Pour autant, et malgré l'accord du client, le distributeur A n'a*

pas mis en œuvre cette procédure. Nous avons, suite à l'information reçue du client au début du mois de janvier, effectué une nouvelle demande auprès du distributeur A le 23 janvier 2008, afin que le compteur soit vérifié selon la procédure en vigueur. «

- « 21 février 2008 : réponse du distributeur A expliquant que la procédure d'étalonnage demandée par la SARL M n'existe plus telle quelle (la présence de l'huissier n'est plus nécessaire), un nouvel accord du client s'avérant nécessaire pour procéder à cet étalonnage du compteur. Le distributeur A précise à cette occasion que le client, qui a été mis en service pour la première fois suite à un raccordement au mois de janvier 2005, n'avait jamais été relevé depuis juin 2005. En conséquence, et contrairement aux précisions initiales du distributeur A, l'historique de consommation du distributeur A n'était donc pas fiabilisé et, en l'absence de relevé du distributeur A, les index ayant servi de base à la facturation par le fournisseur X, antérieurement à juin 2007 étaient très probablement sous-estimés. En conséquence, les sommes facturées au client et objet de sa contestation correspondent à une régularisation de sa consommation d'électricité entre juin 2005 et juin 2007, d'où l'importance des sommes facturées. Aux vues de ces informations, le distributeur A a déconseillé d'effectuer la procédure d'étalonnage envisagée.*
- 26 février 2008 : information du client par le fournisseur X de ce qui précède. Depuis cette date, le fournisseur X attend les suites que le client souhaite donner à ce dossier. »*

Les observations du distributeur A des 14 novembre et 30 décembre 2008 sont les suivantes :

- « Le compteur est un compteur Bleu électronique, avec téléreport d'index. La lecture des index est donc accessible.*
- Les installations de la société M ont été mises en service le 24 janvier 2005. La société a changé deux fois de fournisseur les 4 novembre 2005 et 1er novembre 2006. Conformément aux procédures concertées du marché, le changement de fournisseur se fait sur la base d'index calculés.*
- Le calcul des index de bascule est fiabilisé à partir de l'historique de consommation du client disponible au moment du changement de fournisseur. Toutefois, pour permettre cette fiabilisation, l'historique de consommation doit comporter deux relevés cycliques semestriels (pour ce client mai et novembre), ce qui n'a pu avoir lieu entre la mise en service et le premier changement de fournisseur et entre les deux changements de fournisseur successifs.*
- De ce fait, les index de bascule calculés au moment des changements de fournisseur ont été sous évalués.*
- Lors du relevé cyclique semestriel du 4 juin 2007, les index transmis au fournisseur de Monsieur A, ont donné lieu à une facture qui est venue régulariser les consommations sous estimées au moment du changement de fournisseur, ce qui explique l'importance de la facture adressée par le fournisseur en août 2007 à son client.*
- A la réception de cette facture, le client a demandé, via son fournisseur X, une prestation de vérification visuelle du comptage conformément au catalogue des prestations du distributeur. Cette vérification, réalisée le 3 septembre 2007, n'a pas mis en évidence de dysfonctionnement du compteur. Après un nouveau contact entre le client et son fournisseur, ce dernier a demandé au distributeur une prestation de vérification métrologique du compteur.*
- Lors de la réunion du 2 juillet 2008 entre le client accompagné de son avocat Maître REMAURY FONTAN et le distributeur, le client a pu comparer l'index relevé par ses soins le 1er juillet 2008 aux index relevés par le distributeur entre le 4 juin 2006 et le 1er juillet 2008. Le client a constaté la cohérence de ces relevés et n'a pas souhaité donner suite à sa demande de vérification métrologique.*

- *Le client et son avocat ont admis que la consommation annuelle de la société M pouvait être évaluée à 56650 kWh conformément aux relevés réalisés par le distributeur. »*

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine un dysfonctionnement du distributeur A dans l'accomplissement de sa mission de relevé périodique du compteur de la SARL M et de communication de ces relevés aux fournisseurs du consommateur. En effet, aucun index relevé n'a été transmis aux fournisseurs de la SARL M entre juin 2005 et juin 2007, alors même que le compteur, équipé d'un boîtier de téléreport, était accessible.
- Le distributeur A n'a apporté aucune explication à cette situation et n'a pas non plus précisé s'il y avait absence de relevé ou non enregistrement des données relevées.
- En l'absence de relevé du compteur enregistré, les index de bascule suite aux deux changements de fournisseur de la SARL M ne se sont basés sur aucun historique de consommation fiable, ainsi que l'a reconnu le distributeur A.
- Le médiateur considère que le distributeur A a fait preuve de négligence dans cette affaire car il aurait dû détecter une anomalie lors des demandes de changement de fournisseur de la SARL M, en particulier lors de celle du 1^{er} novembre 2006. L'absence d'historique de consommation plus d'un an après la mise en service est une situation singulière qui aurait dû déclencher des mesures correctives appropriées, comme la réalisation d'un relevé spécial du compteur par exemple.
- En l'absence de telles mesures correctives, les différents fournisseurs de la SARL M ont été privés d'informations pertinentes pour facturer convenablement leur client. Le premier relevé du compteur depuis la mise en service de juin 2005 a été communiqué en juin 2007 au fournisseur de la SARL M. C'est ce dernier qui a dû gérer les conséquences de la négligence du distributeur A et facturer à son client un « *rattrapage* » de consommation sur deux ans.
- Le médiateur national de l'énergie n'a constaté aucun dysfonctionnement dans le traitement de la facturation et de la réclamation de son client par le fournisseur X. Le fournisseur a en effet bien identifié une erreur potentielle suite au relevé d'index reçu du distributeur A en juin 2007 et il a instruit le dossier avant d'émettre la facture correspondante. Le consommateur a été en outre conseillé convenablement suite à sa réclamation compte tenu des informations dont le fournisseur X disposait (demande de vérification auprès du distributeur, proposition d'étalonnage du compteur).
- La facture de « *rattrapage* » d'août 2007 d'un montant de 9 127,53 euros TTC, qui régularise les consommations entre juin 2005 et juin 2007, porte l'évaluation de la consommation annuelle de la SARL M à 56 650 kWh, ce qui paraît compatible avec ses usages et la puissance souscrite (30 kVA). Le médiateur considère donc qu'un dysfonctionnement du compteur est peu plausible et qu'il n'y a pas lieu de remettre en cause la facturation de la SARL M.
- Toutefois, dans la mesure où cette facturation importante résulte d'un *rattrapage* de consommation sur près de 2 ans, indépendant de la volonté du consommateur, qui avait même pris des dispositions pour être relevé chaque fois que nécessaire (installation à ses frais du téléreport), le médiateur considère qu'il convient :
 - d'une part de procéder à un abattement forfaitaire sur les consommations enregistrées, le consommateur ayant été privé de l'information qui lui est due sur le niveau réel de ses consommations, information qui aurait pu l'inciter à restreindre ses usages,

- d'autre part de permettre un étalement de la dette sur une durée au moins équivalente à la durée du rattrapage.

La recommandation du médiateur

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

- de pratiquer un abattement forfaitaire de 10% sur les consommations enregistrées par le compteur de la SARL M entre juin 2005 et juin 2007 à titre de dédommagement pour les conséquences de sa négligence dans la prise en compte des relevés du compteur du consommateur,
- de veiller à détecter et à apporter les mesures correctives appropriées aux index de changements de fournisseur des consommateurs dont l'historique de consommation présente des anomalies.

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

- d'adapter la facturation de la SARL M en conséquence,
- d'accorder à la SARL M des facilités de paiement de sa dette sur deux ans au plus.

La présente recommandation est transmise ce jour au distributeur A, au fournisseur X ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 1504 du 19 octobre 2007, le distributeur A et le fournisseur X informeront le médiateur dans un délai de deux 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 quatre exemplaires, le 14 janvier 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE