



Réf. : 480718-18367364/CL

Recommandation n° 2009-052/PG
relative à la saisine de Monsieur et Madame J pour le compte
de la société A du 16 octobre 2008 concernant
un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 16 octobre 2008 par Monsieur et Madame J, pour le compte de la société A, d'un litige avec le fournisseur d'électricité X

M. et Mme J contestent le niveau de la facturation qui leur a été adressée par le fournisseur X et qu'ils estiment trop élevé.

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

Depuis février 2005, M. et Mme J dirigent un hôtel-restaurant de cinq chambres pour lequel ils ont souscrit auprès du fournisseur X le 1^{er} mars 2007 un contrat de fourniture d'électricité 18 kVA option tarif Heures Pleines (HP), Heures Creuses (HC).

Entre le 8 mars 2007 et le 1^{er} août 2008, le fournisseur X a facturé à M. et Mme J, sur un rythme bimestriel, une consommation totale de 58871 kWh en heures pleines et 11281 kWh en heures creuses pour un montant total de 7863,29 euros HT.

M. et Mme J estiment que cette facturation ne correspond pas à l'activité de leur établissement chauffé au fioul et alimenté en gaz pour l'eau chaude. Ils soulignent que leurs usages (hormis l'achat d'un aquarium) sont restés constants alors que la consommation facturée par X représente plus du double de celle de leur précédent fournisseur (2353,56 euros entre le 31 décembre 2005 et le 30 novembre 2006).

M. et Mme J en viennent à soupçonner l'existence d'une anomalie qui pourrait selon eux avoir différentes origines :

- la consommation facturée par X serait celle d'un autre consommateur dont le nom apparaît sur la facture du 8 mars 2007,
- une erreur se serait produite au moment du changement de compteur le 29 janvier 2008, le nouveau compteur n'ayant pas été remis à zéro lors de son installation,
- le précédent compteur n'aurait pas enregistré correctement les consommations.

M. et Mme J ont transmis leurs questionnements au fournisseur X à plusieurs reprises par téléphone et par l'envoi de deux courriers recommandés les 26 mai et 12 septembre 2007 auxquels il n'a pas été répondu.

Le 1^{er} août 2008, M. et Mme J ont souscrit un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur Y. Ils contestent le niveau des estimations de ce fournisseur et dénoncent des défaillances dans la prise en compte des index relevés sur leur compteur transmis par courriel. Ces réclamations ont fait l'objet d'un courrier en date du 20 février 2009 adressé à Y. Ce litige, distinct de celui qu'ils ont avec le fournisseur X, pourra faire l'objet, le cas échéant, d'une nouvelle saisine dans un délai de deux mois après la réception de leur réclamation écrite, si la réponse apportée par Y ne leur paraît pas satisfaisante.

Les observations

Les observations du fournisseur X sont les suivantes :

- *« Madame J a souscrit un contrat d'électricité destiné aux professionnels le 26/10/2006. Le changement de fournisseur a été effectif le 01/03/2007 suite à l'accord du Gestionnaire de Réseau de Distribution. Ce dernier nous a transmis un index d'ouverture estimé : 67485 kWh pour les Heures Pleines et 2371 kWh pour les Heures Creuses »*
- *« un changement de compteur a été réalisé par le Gestionnaire de Réseau de Distribution le 29/01/2008 car le compteur était défectueux. Le fournisseur X a reçu les données de comptage relatives aux compteurs (ancien et nouveau) le 25/04/2008 : Index de clôture réel de l'ancien compteur au 29/01/2008 : 113634 kWh pour les Heures Pleines et 8441 kWh pour les Heures Creuses, par conséquent, la consommation réelle de l'ancien compteur était de 46149 kWh pour les Heures Pleines, 6070 kWh pour les Heures Creuses. Index d'ouverture du nouveau compteur 22364 kWh pour les Heures Pleines, 29989 kWh pour les Heures Creuses. »*
- *« Madame J a souscrit un contrat auprès d'un nouveau fournisseur. Le contrat a été effectif le 01/08/2008. De ce fait, le Gestionnaire de Réseau de Distribution nous a transmis un index de clôture estimé : 35086 kWh pour les Heures Pleines et 35200 kWh pour les Heures Creuses par conséquent, la consommation réelle du nouveau compteur était de 2722 kWh pour les Heures Pleines et 5211 kWh pour les Heures Creuses. La consommation totale du 01/03/2007 au 01/08/2008 représente donc : 58871 kWh pour les Heures Pleines et 11281 kWh pour les Heures Creuses. »*
- *« Le fournisseur X a facturé une consommation identique durant la période concernée : par conséquent, la facturation établie est conforme. Les explications relatives à la facturation, apportées par nos services, n'étant à ce jour pas « satisfaisantes » du point de vue de ce consommateur, nous avons rédigé à son attention un courrier très détaillé de la facturation établie. » Ce courrier est daté du 25 novembre 2008. »*

Les observations du distributeur A sont les suivantes :

- *« Jusqu'au 29 janvier 2008, le compteur des installations de la société A, était un compteur de type électromécanique, le fournisseur a demandé le changement de ce compteur le 27 décembre 2007. L'intervention a été programmée le 29 janvier 2008 et, à cette date, le*

distributeur a remplacé l'ancien compteur électromécanique par un CBE¹. Les index de départ du compteur CBE relevés sur place étaient de 29 989 en heures creuses et 22 364 en heures pleines. La pose d'un CBE sans changement tarifaire ou installation de téléreport ne nécessite pas de remise à zéro systématique, »

- « le compteur est relevé en juin et en décembre et est non accessible. Du fait d'absences répétées du client sur place, le compteur n'a pu être relevé sur les années 2006 et 2007, »
- « sur la base des index relevés sur les deux compteurs, nous pouvons calculer la progression de la consommation du site comme suit :

Ancien compteur	Période ainsi définie		Nbre jours pour la période	Total consommation
	Début	Fin		
Date	10/02/2005	13/06/2005	123 jours	jour
HC	84050	86302	18,3 Kwh / jour	76,0 KWh / jour
HP	36316	43408	57,7 Kwh / jour	
Date	13/06/2005	09/12/2005	176 jours	83,0 KWh / jour
HC	86 302	89801	19,9 Kwh / jour	
HP	43 408	54519	63,1 Kwh / jour	

Nouveau compteur	Période ainsi définie		Nbre jours pour la période	Total consommation
	Début	Fin		
Date	29/01/2008	04/06/2008	125 jours	123,1 KWh / jour
HC	29 989	33948	31,7 Kwh / jour	
HP	22364	33794	91,4 Kwh / jour	
Date	04/06/2008	02/12/2008	178 jours	114,1 KWh / jour
HC	33 948	38985	28,3 Kwh / jour	
HP	33 794	49068	85,8 Kwh / jour	

- « l'historique des consommations montre une augmentation des consommations de 2005 à 2008 qui ne révèle pas d'incohérence particulière. »

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une augmentation inexplicée des consommations facturées.
- Le compteur électromécanique de M. et Mme J n'a pas été relevé entre décembre 2005 et janvier 2008. Un auto-relevé des consommateurs, réalisé en novembre 2006, a servi de base à leur facturation de décembre 2005 à décembre 2006.
- Sur la base d'une analyse de la consommation de M. et Mme J entre 2005 et début 2008, le médiateur estime que les anomalies de facturations rencontrées par les consommateurs ont pour origine une erreur dans l'auto-relevé des consommateurs de novembre 2006. Cette erreur a été régularisée et l'hypothèse d'un dysfonctionnement du compteur électromécanique changé en janvier 2008 peut être écartée.
 - La facturation entre décembre 2005 et décembre 2006 sur cette période est anormale car elle aboutit à une quantité d'énergie quasiment identique en heures creuses et en heures pleines (10032 kWh en heures creuses et 10348 kWh en heures pleines). Or, compte tenu du ratio heures pleines/heures creuses constaté l'année précédente, et vérifié ultérieurement en 2008, une consommation de l'ordre de 30000 kWh en heures pleines était attendue. Le médiateur en a déduit que l'index en heures pleines relevé

¹ Compteur électronique

par les consommateurs en novembre 2006, 64867 kWh, était probablement de 84867 kWh.

- Cette erreur a été régularisée en janvier 2008 lors du relevé réalisé par le distributeur A à la dépose du compteur. Entretemps, les consommateurs ont changé de fournisseur le 1er mars 2007 sur la base d'un index calculé, largement sous-estimé compte tenu de l'erreur de relevé de novembre 2006.
- Ceci permet d'expliquer que M. et Mme J ont estimé que les factures de leur fournisseur X étaient très supérieures à celle de leur fournisseur antérieur : en effet, les 20 000 kWh (2000 euros environ) qui n'ont pas été facturés en 2006 par le fournisseur Z leur ont été facturés par le fournisseur X en 2008.
- Ces éléments permettent d'écarter l'hypothèse d'un dysfonctionnement du compteur électromécanique de M. et Mme J. Contrairement à ce que prétend le fournisseur X dans ses observations, il n'apparaît pas plausible que le compteur ait été remplacé suite à un dysfonctionnement constaté. Aucun redressement de consommation n'a d'ailleurs été mis en œuvre par le distributeur A et communiqué au fournisseur X comme c'est la règle dans ce type de situation. Il faut donc considérer que le compteur a été changé à la demande du fournisseur X, ainsi que l'a indiqué le distributeur A.
- Le médiateur estime que le litige aurait pu être évité si les index de bascule avaient été établis à un niveau plus proche des consommations réelles des intéressés. Or, ces index de bascule ont été établis par le distributeur A pour le 1^{er} mars 2007 sur la base d'un historique peu fiable remontant à 2005, car le compteur n'a pas été relevé en 2006. Le litige aurait donc pu être évité si le distributeur A avait rempli sa mission d'accéder au compteur au moins une fois par an.
- Dans les suites données à une précédente recommandation (n°2009-004), le distributeur A a expliqué qu'il était de la responsabilité du nouveau fournisseur de rendre l'index de bascule fiable en communiquant un index auto relevé. Le médiateur considère que cette analyse n'est pas acceptable :
 - La fiabilité et la cohérence des historiques de consommations à partir desquels sont calculés les index de bascule relèvent en effet de la responsabilité première du distributeur qui ne saurait se défausser sur le fournisseur ;
 - Dans ce contexte, le recours à l'index auto relevé par le consommateur est facultatif et a pour objectif de fiabiliser l'index de bascule calculé à partir de l'historique de consommation mais il n'a pas vocation à s'y substituer.
- Le médiateur constate que la procédure actuelle a été particulièrement préjudiciable au nouveau fournisseur dont la facturation ne pouvait que répercuter les erreurs et défaillances commises en amont. Le médiateur estime que cette situation, déjà rencontrée dans plusieurs dossiers (cf. recommandation n°2009-004) est préoccupante et de nature à altérer la confiance des consommateurs dans l'ouverture des marchés. En effet, le médiateur a déjà constaté que les facturations consécutives à un index de bascule erroné se traduisent inmanquablement par une défiance vis-à-vis de la facturation du nouveau fournisseur qui devient déterminante dans la décision que prennent alors les consommateurs de changer une nouvelle fois de fournisseur. Compte tenu de cette situation le médiateur estime souhaitable que les acteurs concernés se concertent sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie pour faire en sorte que les historiques des consommations soient fiabilisés avant la détermination d'un index de bascule.
- La consommation élevée des intéressés en 2008 ne présente pas d'anomalie apparente et pourrait s'expliquer par l'utilisation d'équipements (percolateur, chambre froide, aquarium,...) qui consomment beaucoup plus que ce dont ont conscience les consommateurs. Ces éléments permettent d'écarter l'hypothèse d'un dysfonctionnement du nouveau compteur électronique posé en janvier 2008.

- Sur la base d'une comparaison des consommations relevées par le distributeur en 2005 et en 2008, le médiateur constate que la consommation journalière de M. et Mme J, a crû de 46 %.
 - La répartition des consommations heures pleines /heures creuses est restée constante depuis février 2005 : le volume des consommations en heures pleines est environ trois fois plus important que celui relevé en heures creuses. Cette répartition, conforme à celle habituellement observée chez les souscripteurs de l'option HP/HC, ne présente pas d'anomalie.
 - Sur la base des relevés réguliers de M. et Mme J depuis janvier 2008, le médiateur observe que leur consommation mensuelle est stable à environ 1000 kWh en heures creuses et 2500 kWh en heures pleines, été comme hiver, avec une légère surconsommation en été qui est cohérente avec la saisonnalité de leur activité. Cette consommation représente une puissance moyenne appelée de 4800 W environ, cohérente avec le niveau de puissance souscrite (18 kVA) et les équipements raccordés.
 - Les équipements énergivores dont disposent les consommateurs, notamment percolateur, chambre froide et aquarium pourraient expliquer le niveau élevé de ces consommations.
- Le médiateur a par ailleurs vérifié que les factures adressées par le fournisseur X à M. et Mme J sont basées sur l'enregistrement des consommations du compteur attaché au site de l'hôtel, ce qui permet d'écarter l'hypothèse de la facturation d'un tiers dont le nom est apparu par erreur sur la facture du 8 mars 2007 de M. et Mme J. Cette erreur n'a donc pas eu d'incidence sur les consommations enregistrées.
 - Le traitement de la réclamation de M et Mme J par le fournisseur X n'a pas été satisfaisant, aucune réponse n'ayant spontanément été apportée au consommateur avant la saisine du médiateur. Ces dysfonctionnements ont contraint M. et Mme J à renouveler leurs réclamations à plusieurs reprises. Par ailleurs, les particularités de la facturation du fournisseur X qui n'émet que des factures estimées même lorsque l'entête de la facture indique qu'elle est « *basée sur le relevé de vos consommations* », n'a pas facilité la bonne compréhension de ses factures par le consommateur qui a pu douter de leur exactitude.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder un dédommagement à hauteur de 50 euros à M. et Mme J au titre des désagréments subis dans le traitement de leur réclamation.

Le médiateur national de l'énergie recommande que soient examinés, dans le cadre de la concertation mise en place sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie, les moyens de s'assurer d'un index de bascule fiable dans les cas où le distributeur ne dispose pas d'un historique de comptage du consommateur suffisant.

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

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X et le distributeur A 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 des consommateurs.

Fait à Paris en cinq exemplaires, le 1er avril 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE