



Réf. 480718-278150264/JC

Recommandation n° 2009-129/PG
relative à la saisine du 24 novembre 2008 de l'Union Départementale des
Consommateurs xxx pour le compte de Monsieur M
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 24 novembre 2008 par l'Union Départementale des Consommateurs xxx pour le compte de Monsieur M d'un litige avec le fournisseur X.

Monsieur M conteste le redressement de facturation d'un montant de 1019,03 euros TTC qui a fait suite au constat d'envahissement de son compteur par des fourmis.

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 et les conclusions du médiateur

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X le 11 décembre 2008. Le 9 mars 2009, le fournisseur X a transmis les observations suivantes :

« La réclamation concerne un rappel de facturation établi à la suite d'un dysfonctionnement du compteur électrique. Le coffret de comptage était en effet envahi par des fourmis qui ont pénétré dans le compteur et ont perturbé l'enregistrement des consommations. Via son association de consommateurs, le client conteste le bien-fondé de notre facture dans la mesure où il n'a pas été informé de cette anomalie : le bon fonctionnement du comptage lui aurait au contraire été confirmé. Il s'étonne également de l'importance du montant de 1019,03 € qui lui est réclamé en régularisation de sa situation et nous demande son annulation. Le compteur n'enregistre plus correctement la consommation depuis le 12 février 2007, date du dernier relevé fiable (soit l'index 92494). En effet, le technicien en charge du relevé a noté ce même chiffre le 10 février 2008 et l'index 94546 le 18 avril 2008. Il semble donc que le compteur enregistrerait aléatoirement la consommation et il convenait bien de le changer. Il était légitime, après avoir réalisé cette intervention, de régulariser notre facturation pour la période litigieuse. Cette régularisation est conforme aux dispositions des conditions générales de vente d'électricité. La référence prise par A pour ce calcul est la consommation du client sur l'année précédant le dysfonctionnement, avec un abattement de 10%. Je confirme la pertinence de ce calcul. »

Pour clore le litige, le fournisseur X propose « *de faire bénéficier notre client, à titre exceptionnel, d'un abattement supplémentaire forfaitaire correspondant à environ 50% du montant total de notre rappel, ramenant cette facture à 500 €, somme que notre client pourra régler suivant un échéancier à établir avec son centre de relations clients.* »

Compte tenu que les paramètres du redressement établi par A semblaient justifiés, le médiateur estime que la proposition du fournisseur X est satisfaisante pour le consommateur qui l'a acceptée le 6 juillet 2009.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre la solution qu'il a proposée, à savoir pratiquer un abattement de 50% sur la facture de redressement.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'appliquer également un abattement de 50% sur le redressement des consommations de M. M afin que le fournisseur X ne supporte pas seul le coût de la solution au litige proposée.

La présente recommandation est transmise ce jour au distributeur A, au fournisseur X ainsi qu'à l'Union Départementale des Consommateurs xxx et au consommateur.

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 du consommateur.

Fait à Paris en cinq exemplaires, le 21 juillet 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE