

**Recommandation n° 2010-135/PG  
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur(s) : M. R

Fournisseur : X

Distributeur : A

Energie : Electricité

### L'examen de la saisine

M. R a contesté en septembre 2008 le montant de la facture annuelle d'électricité de son fournisseur X du 20 juin 2008, d'un montant de 1472,57 euros TTC, qu'il juge trop élevée notamment au regard de son habitation (construction de 2005) et de ses habitudes de consommation. En effet, le consommateur a précisé se chauffer essentiellement grâce à un poêle à bois (environ 20 stères par an) et avoir programmé le démarrage de l'ensemble de son gros électroménager et ballon d'eau chaude en heures creuses (de minuit à 8 heures).

Cette somme qui devait être payée par prélèvement automatique n'a pu être honorée du fait de son importance pour le consommateur. M. R a obtenu le 2 juillet 2007 une facturation au Tarif de Première Nécessité.

A la suite de plusieurs relances pour impayé, un agent du distributeur A s'est présenté au domicile du consommateur pour interrompre sa fourniture d'électricité mais M. R a bénéficié d'un report de sa dette sans interruption d'énergie. Jusqu'à ce jour M. R a été prélevé de 127 euros TTC par mois pour payer ses consommations et apurer sa dette.

Le consommateur a indiqué que de 2005 à 2007 il bénéficiait d'un contrat de base et disposait d'un compteur de chantier. Ayant souhaité un contrat avec option heures creuses, son compteur a été changé le 29 décembre 2006. Le 26 juillet 2007, M. R a reçu de la part du fournisseur X son échéancier de paiement calculé sur la base de 6600 kWh présenté comme représentatif de ses consommations antérieures.

Or, le fournisseur X a expliqué dans ses observations au médiateur que le consommateur avait « *versé la somme de 80 euros par mois pendant 10 mois* », mais que cette « *mensualité (était) très insuffisante pour couvrir le montant total de sa facture d'où ce prélèvement de 1472,57 euros* ». Il admet par ailleurs que « *les consommations électriques ont baissé pour l'année 2008-2009 toutefois, elles restent assez importantes au regard des informations fournies par M. R lors de son étude tarifaire* ». Prenant donc en compte les difficultés rencontrées par M. R, le fournisseur X propose de lui accorder un geste commercial de 25 euros TTC.

Le distributeur A ne mentionne pas dans ces observations le premier changement de compteur. Cependant, il indique qu'à la suite d'une visite de contrôle de l'état du compteur de M. R le 25 juin 2008, un dysfonctionnement du boîtier de téléreport a été détecté. Le 2 juillet 2008, le distributeur A a procédé à la réparation de la liaison entre le boîtier de télé-report et le compteur. Il a précisé également qu'il avait remplacé à la demande du fournisseur X le compteur de M. R le 1<sup>er</sup> août 2008 « *bien que ce type de dysfonctionnement [du téléreport] ne remette pas en cause la fiabilité du compteur* ». Enfin, le distributeur A a confirmé au médiateur que plusieurs interventions avaient été réalisées au niveau du boîtier de télé-report et notamment que la dernière datait du 23 janvier 2009.

M.R se plaint d'un manque d'information quant aux multiples interventions du distributeur A sur son compteur. Il n'est pas non plus satisfait du traitement de ses réclamations et souhaiterait obtenir des explications du fournisseur X et du distributeur A quant à l'augmentation de ses consommations depuis le changement de son compteur le 29 décembre 2006.

### Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation de M. R des consommations facturées par le fournisseur X sur la période du 18 juin 2007 au 19 juin 2009.

Le médiateur estime que l'échéancier du 26 juillet 2007 établi par le fournisseur X se basait sur une estimation annuelle erronée des consommations de M. R (6600 kWh), puisque du 9 décembre 2005 au 8 décembre 2006 la somme des consommations facturée s'élevait à 13528 kWh. Par conséquent, M. R n'aurait certainement pas rencontré de telles difficultés de paiement, ni dû faire face à une facture de régularisation aussi importante, si ses mensualités avaient été correctement calculées par le fournisseur X. En outre, le médiateur relève que l'échéancier de M. R pour 2008-2009 est de 127 euros TTC par mois et que ses prélèvements mensuels servent principalement à apurer le solde de ses consommations de 2007. Un dédommagement supplémentaire de 50 euros TTC pour les désagréments subis du fait l'inadaptation de des mensualités au regard de l'historique de consommation de M. R serait donc justifié.

Le médiateur considère également que la hausse de la consommation de M. R ne saurait être imputable à un dysfonctionnement de compteur puisqu'aucune variation significative des consommations n'a été observée depuis le changement du compteur (le 1<sup>er</sup> août 2008). Il reconnaît que, eu égard aux caractéristiques du logement et des habitudes de consommations déclarées par M. R, la consommation annuelle de ce dernier apparaît assez élevée. Le médiateur conseille donc au consommateur de faire vérifier son installation intérieure par un électricien professionnel.

Le médiateur relève par ailleurs que le distributeur A n'a pas clairement informé le consommateur de l'objet et du résultat de ses interventions successives sur son appareil de comptage, renforçant la confusion dans l'esprit du consommateur quant à l'état de son compteur. En l'espèce, le compteur de M. R était accessible ce qui a permis au distributeur A d'intervenir à plusieurs reprises, notamment en l'absence du consommateur mais sans que celui-ci n'ait plus de renseignements sur ces interventions. C'est pourquoi, le médiateur recommande au distributeur A d'améliorer l'information des consommateurs.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à M. R un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments subis.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'accorder un dédommagement de 25 euros TTC pour les désagréments subis dû au manque d'informations explicites sur les interventions pratiquées sur son appareil de comptage.

Le médiateur national de l'énergie recommande aux distributeurs d'informer par écrit les consommateurs des interventions de dépannage réalisées sur leurs appareils de comptage et qui leurs sont facturées, au moyen d'un compte rendu d'intervention par exemple, sur simple demande s'ils sont présent le jour de l'intervention, et systématiquement en cas d'absence et accès au compteur.

Le médiateur national de l'énergie recommande à M. R de faire vérifier son installation électrique intérieure par un professionnel.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au(x) distributeur(s) le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 2007-1504, le (s) fournisseur (s) et le(s) distributeur(s) informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation, si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 14 avril 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE