



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-120242333/MCM

RECOMMANDATION n° 2008-023

relative à la saisine de Monsieur et Madame L

du 5 mai 2008 concernant un litige avec X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 5 mai 2008 par Monsieur et Madame L d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. et Mme L contestent leur facture d'électricité du 8 janvier 2008 d'un montant de 3823,47 euros TTC, correspondant à une consommation de 35 003 kWh. Ils estiment que cette consommation est nettement supérieure à leurs consommations habituelles, et soupçonnent un dysfonctionnement de leur compteur que ne reconnaît pas leur fournisseur X.

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

A la suite du relevé spécial de leur compteur le 30 novembre 2007, M. et Mme L ont reçu une facture de X datée du 8 janvier 2008 d'un montant de 3823,47 euros TTC qui régularise la facturation de leurs consommations depuis le précédent relevé de leur compteur, le 22 mai 2007 (soit 35 003 kWh facturés).

Cette consommation, très nettement supérieure à leurs consommations habituelles, est anormalement élevée compte tenu des usages de l'électricité de M. et Mme L qui déclarent ne pas avoir changé leurs habitudes de consommation et chauffent leur maison exclusivement au gaz. Ils soupçonnent donc un dysfonctionnement de leur compteur.

A la suite de plusieurs appels téléphoniques infructueux, M. et Mme L ont fait opposition aux prélèvements X auprès de leur banque courant janvier 2008 et ont adressé à leur fournisseur des réclamations écrites datées des 22 janvier et 31 mars 2008, demandant une vérification du fonctionnement de leur compteur. Aucune réponse ne leur a été donnée. En revanche, X leur a adressé plusieurs relances pour non paiement datées des 21 janvier, 28 février et 10 mars 2008 confirmant le bien fondé de la consommation facturée. X a également adressé à M. et Mme L un avis de coupure daté du 19 avril 2008 pour défaut de paiement.

Les observations

Les observations de X relatives au litige de M. et Mme L, reçues les 20 et 25 août 2008, sont les suivantes :

- Le gestionnaire de réseau ERDF a indiqué à X le 31 juillet 2008 que la consommation facturée à M. et Mme L était incorrecte et qu'il fallait procéder à un remboursement de 34 750 kWh.
- En réponse aux interrogations de X relatives à un éventuel dysfonctionnement de relevé ou de compteur, ERDF a déclaré ne pouvoir apporter « aucune réponse concernant la facturation » litigieuse et ne pas comprendre « ce qui a pu se passer ». ERDF a annulé la consommation pour la période défectueuse du 22 mai 2007 au 31 novembre 2007, soit 36977 kWh, et a estimé la consommation de M. et Mme L sur la base d'une période de référence antérieure (2792 kWh du 20 novembre 2006 au 30 novembre 2007 et 4022 kWh du 30 novembre 2007 au 28 mai 2008).
- En conséquence, X a annulé la facture du 1^{er} juillet au 31 août 2008 et l'a remplacée le 20 août 2008 par une nouvelle facture qui régularise la facturation litigieuse du 8 janvier 2008 en procédant au remboursement de 34 750 kWh, soit 3647,55 euros.
- Au 20 août 2008, M. et Mme L doivent 1146,87 euros à X, somme correspondant à la facturation de leurs consommations de janvier à juin 2008.

Les observations du distributeur ERDF relatives à la saisine, datées du 16 septembre 2008, sont les suivantes :

- « le comptage est de type « Compteur Bleu Electronique, non accessible, mais équipé d'un boîtier de téléreport (BTR) ».
- Le relevé par BTR du compteur de M. et Mme L n'a pas fonctionné les 30 novembre 2007 et 28 mai 2008.
- « Les causes de cette défaillance technique peuvent être multiples : dysfonctionnement de comptage, défaut de transmission du BTR, incident sur liaison, perturbations électromagnétiques ... ». « le taux d'échec (...) d'un relevé sur BTR est de 2,4 %, ce qui est relativement faible pour un process industriel ».
- ERDF a donc effectué un relevé spécial du compteur de M. et Mme L les 30 novembre 2007 et 28 mai 2008. « L'incohérence de l'index relevé, vu par le technicien à 160 682 kWh suite à « dysfonctionnement de comptage » n'a pas été détectée. En effet, au-delà de 99 999, notre système de facturation (le QE) ne prend en compte que 5 chiffres et non 6, et a retenu 60 682 au lieu de 160 682. »
- ERDF a été alerté par le fournisseur X de la réclamation de M. et Mme L le 21 juillet 2008.
- Suite au constat de ce dysfonctionnement de comptage, ERDF a estimé les consommations de M. et Mme L sur la période du 22 mai au 30 novembre 2007 sur la base de l'historique de consommations exploitables avant l'événement.

Les conclusions du médiateur

- C'est un dysfonctionnement du compteur de M. et Mme L, détecté tardivement, qui est à l'origine du litige.
- La responsabilité de la détection tardive de ce dysfonctionnement incombe au distributeur ERDF mais aussi au fournisseur X.
 - Le distributeur ERDF aurait dû s'apercevoir, à la suite du relevé spécial effectué le 30 novembre 2007, du dysfonctionnement du compteur, car une consommation enregistrée de 136 977 kWh en 6 mois est aberrante pour une installation raccordée en 6 kVA. Malheureusement, l'index relevé a été enregistré à 60 682 au lieu de 160 682 dans le système de facturation d'ERDF, celui-ci ne prenant en compte que les 5 premiers chiffres relevés sur les compteurs à 6 chiffres. Toutefois, une consommation de 36 977 kWh en 6 mois est tout aussi impossible qu'une consommation de 136 977 kWh.
 - X n'a pas tenu compte des réclamations écrites de M. et Mme L de janvier et mars 2008 évoquant un dysfonctionnement de compteur. X n'a contacté le distributeur ERDF qu'à la suite de la saisine du médiateur national de l'énergie.
- Les limites de son système informatique de gestion des index n'exonèrent pas le distributeur ERDF de sa responsabilité dans la détection tardive du dysfonctionnement du compteur de M. et Mme L. L'hypothèse d'un tel dysfonctionnement aurait dû être envisagée par ERDF dès le 30 novembre 2007.
- Le distributeur ERDF a reconnu que le boîtier de téléreport n'avait pas fonctionné les 30 novembre 2007 et 28 mai 2008, mais n'a pas semble-t-il donné suite à ce constat. Le distributeur aurait dû procéder aux investigations permettant d'identifier l'origine de ce dysfonctionnement, et engager à ses frais, le cas échéant, la réparation du téléreport. En effet :
 - La norme NF C14-100 considère que le périmètre du branchement inclus le « *circuit de communication du branchement* » (cf. articles 3.2.1 et 3.2.2 de la norme) constitué par exemple du « *téléreport par liaison filaire* » (cf. article 3.3.9 de la norme).
 - L'article 23-1 de la loi n° 2000-108 dispose que le « *raccordement d'un utilisateur aux réseaux publics comprend la création d'ouvrages d'extension, d'ouvrages de branchement en basse tension et, le cas échéant, le renforcement des réseaux existants. Les ouvrages de raccordement relèvent des réseaux publics de transport et de distribution* ».
 - En conséquence, le télé-report relève du réseau public de distribution. De ce fait, et conformément à l'article 10 du cahier des charge de concession pour le service public de la distribution d'énergie électrique, l'« *exploitation des ouvrages de la concession est assurée par le concessionnaire, à ses frais et sous sa responsabilité. Ainsi, les travaux de maintenance [...] nécessaires au maintien du réseau en bon état de fonctionnement [...] seront financés par le concessionnaire* ».

La recommandation du médiateur

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

- De procéder dans les meilleurs délais à la correction de la consommation enregistrée sur le compteur de M. et Mme L entre le 22 mai 2007 et le 30 novembre 2007,
- De procéder, à ses frais, au remplacement du compteur et, si nécessaire, du boîtier de téléreport de M. et Mme L,
- D'accorder un dédommagement à M. et Mme L de 100 euros TTC pour les désagréments subis du fait de la détection tardive du dysfonctionnement de leur compteur.

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

- De procéder à la régularisation de la facturation de M. et Mme L en conséquence,
- D'accorder un geste commercial supplémentaire à M. et Mme L d'un montant de 100 euros TTC pour les désagréments subis du fait des dysfonctionnements du suivi de leurs réclamations.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président Directeur Général de X, au Président du directoire d'ERDF ainsi qu'aux consommateurs.

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

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 1 er octobre 2008.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE