



Le médiateur  
national  
de l'énergie

Réf. 480718-136806558/MCM

## **RECOMMANDATION n° 2008-017**

### **relative à la saisine de Monsieur M pour le compte de Madame**

### **P du 2 avril 2008 concernant un litige avec X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 2 avril 2008 par Monsieur M, ancien maire de la commune de Torcy-Le-Grand, pour le compte de Mme P, d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Madame P conteste les consommations enregistrées par son compteur entre mai 2006 et mai 2007, très supérieures à ses consommations habituelles, et soupçonne un dysfonctionnement de son compteur que ne reconnaît pas son 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 semestriel de son compteur au mois de mai 2007, Mme P a reçu une facture datée du 22 mai 2007 d'un montant de 2106,03 € TTC, qui régularise la facturation de ses consommations depuis le précédent relevé de son compteur en mai 2006 (soit 26 597 kWh facturés).

Cette consommation, près de trois fois supérieure à ses consommations habituelles, est anormalement élevée compte tenu des usages de l'électricité de Mme P qui vit seule dans une maison chauffée au fioul. En outre, ses appareils électroménagers ne présentent aucun dysfonctionnement, ainsi que l'atteste un électricien mandaté par Mme P pour examiner son installation intérieure. Mme P soupçonne donc un dysfonctionnement de son compteur.

A la suite de plusieurs appels téléphoniques infructueux auprès d'X, Mme P lui a adressé des réclamations écrites en date des 8 juin 2007, 15 juin 2007, 31 juillet 2007 et 16 septembre 2007. Ces réclamations ont fait l'objet de réponses datées des 28 septembre 2007 et 17 octobre 2007 dans lesquelles X confirme le bien fondé de sa facturation. Une autre réclamation écrite auprès d'X a été adressée le 19 novembre 2007 par M. M pour le compte de Mme P.

##### **Les observations**

Les observations d'X relatives au litige avec Mme P, reçues le 18 juillet 2008, sont les suivantes :

- Mme P a souscrit le 4 mars 1976 un contrat au tarif Bleu option Effacement des Jours de Pointe (EJP) avec une puissance de 18 kVA.
- Jusqu'en mai 2007, les consommations de Mme P sont restées relativement stables sur les deux postes du tarif EJP (entre 8110 et 11993 kWh en heures normales de mai 2001 à mai 2006).
- X relève une baisse des consommations facturées à Mme P en mai 2006 (6374 kWh en heures normales) « ce qui pouvait laisser supposer une erreur de relevé qui aurait été régularisée en mai 2007 ».
- La consommation de 26 407 kWh en heures normales facturée en mai 2007, que conteste Mme P, pourrait se justifier par un rattrapage des consommations de 2006 de Mme P.
- Après lissage des consommations sur deux ans (2006 et 2007), X constate une consommation annuelle de 16385 kWh, « ce qui reste trop élevé au regard des habitudes de consommation de Mme P ».
- Le cadran des heures normales de son compteur a fait un retour à zéro dans la période litigieuse, entre mai 2006 et mai 2007. Toutefois, X réfute un dysfonctionnement du compteur de Mme P en soulignant le retour à la normale de ses consommations en 2008 (6 084 kWh par an).
- X conclut ne pas disposer d'éléments permettant de remettre en cause le bien-fondé de sa facturation, bien que Mme P ait fait vérifier ses appareils électriques par un électricien et qu'aucune anomalie n'ait pu être détectée.
- Dans le doute, X propose de demander une expertise du compteur par le distributeur ERDF dont le coût pourrait être pris en charge par X.

Le médiateur a contacté M. M qui a précisé les points suivants :

- Mme P, âgée de 70 ans, vit seule depuis le décès de son époux en 2004. Elle déclare par ailleurs ne pas avoir changé ses habitudes de consommation ;
- Mme P a fait procéder à un contrôle de ses appareils électroménagers par un électricien le 13 juillet 2007 qui atteste qu'ils ne présentent aucun dysfonctionnement ou de « perte de courant » ;
- « la sincérité et l'honnêteté de Mme P n'ont jamais fait défaut à tous égards ». Il souligne que Mme P a réglé la facture litigieuse du 22 mai 2007 en deux versements et que sa bonne foi ne saurait être remise en cause.

Les observations du distributeur ERDF relatives à la saisine, datées du 5 septembre 2008, sont les suivantes :

- « Prenant en compte l'historique de consommation de Mme P et le fait qu'il est attesté que ses habitudes de consommation n'ont pas évolué particulièrement, le distributeur ERDF retient également l'hypothèse d'un dysfonctionnement de comptage de Mme P ».
- « Un redressement basé sur l'historique de consommation va être adressé au fournisseur pour la période de mai 2006 à mai 2007, conformément aux dispositions en vigueur avec les fournisseurs. Le compteur sera remplacé. »

### Les conclusions du médiateur

- L'hypothèse d'un dysfonctionnement de comptage a été retenue par le distributeur ERDF, ce qui correspond à la demande de Mme P.
- Il convient de préciser que cette hypothèse s'est imposée en raison des éléments concordants et tangibles apportés par Mme P à l'appui de sa réclamation :
  - attestation du bon fonctionnement de son installation intérieure et estimation de sa consommation annuelle par un électricien ;
  - usages de l'électricité de Mme P non susceptibles de dérives importantes ;
  - historique de consommation stable sur plusieurs années.
- Il est regrettable que cette hypothèse ait été écartée à plusieurs reprises par le fournisseur de Mme P sans tenir compte des justificatifs apportés par la consommatrice.
- Il convient de souligner que le comportement de Mme P est irréprochable puisqu'elle a payé la facture litigieuse alors même qu'elle en contestait le montant.
- Mme P doit être dédommée des désagréments subis pour parvenir à faire reconnaître le dysfonctionnement de son compteur.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF de mettre en œuvre ce qu'il a annoncé dans ses observations du 5 septembre 2008 :

- procéder dans les meilleurs délais à la correction de la consommation enregistrée sur le compteur de Mme P entre mai 2006 et mai 2007 ;
- procéder, à ses frais, au remplacement du compteur actuel de Mme P.

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

- de procéder à la régularisation de la facturation de Mme P en conséquence ;
- d'octroyer un geste commercial à Mme P d'un montant de 200 euros TTC pour les désagréments subis.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Général Adjoint Commerce d'X, au Président du directoire d'ERDF ainsi qu'à Monsieur M et à la consommatrice.

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 du consommateur.

Fait à Paris en cinq exemplaires, le 17 septembre 2008.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE