



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-138235215/MCM

RECOMMANDATION n° 2008-033

relative à la saisine de Monsieur B du 6 mai 2008

concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 6 mai 2008 par Monsieur B d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

M. B conteste le redressement de facturation, d'un montant de 3 589,69 euros, qui a fait suite au constat du dysfonctionnement de son compteur.

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

Le compteur de M. B a été remplacé le 13 septembre 2007, après le constat de son dysfonctionnement par le distributeur ERDF lors du relevé semestriel intervenu en mai 2007. Le 3 mars 2008, M. B a reçu une facture rectificative datée du 14 février 2008 relative à la période de consommation du 17 novembre 2005 au 13 septembre 2007 pour un montant total de 3589,69 euros TTC, qu'il estime trop élevé pour les raisons suivantes :

- il a réalisé des investissements dans son logement afin de réduire ses factures d'énergie en 2005 et 2006 (cheminée à récupérateur de chaleur et climatisations réversibles à haut rendement énergétique pour lesquelles il a bénéficié de crédits d'impôts en 2005 et 2006),
- le redressement de consommation s'étend sur une période de près de 2 ans que M. B estime trop longue,
- le dysfonctionnement de son compteur a été traité et signalé tardivement. Détecté en mai 2007, le dysfonctionnement a donné lieu au remplacement du compteur le 13 septembre 2007 (soit 4 mois plus tard), et il n'en a été informé que le 3 mars 2008 (soit encore 6 mois plus tard) à réception de la facture de redressement.

M. B fait valoir qu'il a régulièrement et ponctuellement payé toutes ses factures d'électricité et soulève qu'aucune preuve matérielle du dysfonctionnement de son compteur n'a jamais été produite.

M. B a formulé plusieurs réclamations écrites auprès de son fournisseur en date des 9 mars, 14 avril et 3 mai 2008 qui ont fait l'objet de réponses datées des 18 avril et 18 juillet 2008. Ces réponses confirment la facturation litigieuse.

Les observations

Les observations d'X relatives à la saisine de M. B sont les suivantes :

- *« M. B habite une maison de 220 m2 et dispose d'un parc d'appareils électroménagers complet : lave linge, lave vaisselle, sèche linge, réfrigérateur, armoire de congélation, plaques de cuisson, centrale vapeur, d'une climatisation réversible et d'un cumulus de 200 litres. il bénéficie d'une puissance de 12 kVa et a souscrit un tarif option heures creuses. Le compteur est situé dans un coffret accessible au relevé ».*
- Le distributeur ERDF a constaté que *« Le coffret de comptage était envahi par des fourmis et celles-ci bloquaient partiellement l'enregistrement de ses consommations ».*
- *« ERDF aurait pu s'apercevoir du dysfonctionnement du comptage dès le mois de novembre 2006 et en aviser M. B par courrier. Cela n'a pas été le cas et le compteur a été changé le 13 septembre 2007 sans que le client ait été informé ».*
- X reconnaît que le volume de consommation estimé par ERDF est sans doute trop important au regard des modifications mises en œuvre par le consommateur pour économiser de l'énergie.
- *« En cas de dysfonctionnement de comptage, ERDF applique les dispositions prévues dans les conditions générales de vente qui prévoient qu'un rappel pourra être calculé sur une période de cinq ans, le calcul étant réalisé prorata temporis sur la base de la consommation enregistrée pendant une période similaire».*
- Le calcul du redressement est basé sur les consommations enregistrées entre le 19 novembre 2003 et le 17 novembre 2005, période pendant laquelle le compteur fonctionnait normalement, soit 18 407 kWh en HC (25,64 kWh par jour) et 39 211 kWh en HP (54,61 kWh par jour). Pour la période du 17 novembre 2005 au 13 septembre 2007 (date de remplacement compteur) le redressement a donc été calculé comme suit :
 - en HC : 25,64 kWh multiplié par 656 jours moins les 3 105 kWh déjà facturés, soit 13 713 kWh moins 10%¹, soit 12 341 kWh,
 - en HP : 54,61 kWh multiplié par 656 jours moins les 6 803 kWh déjà facturés, soit 29 022 kWh moins 10%, soit 26 120 kWh.
- Un nouveau calcul sur la base de la consommation enregistrée depuis la pose du nouveau compteur confirme le bien-fondé du calcul initial d'ERDF.
- *« Cependant, considérant que le dysfonctionnement aurait pu être décelé dès novembre 2006, il pourrait [être] envisagé de limiter le rappel à une période d'un an ».*

Le distributeur ERDF a transmis au médiateur les éléments suivants :

- *« La détection du dysfonctionnement du comptage est intervenue lors de la relève cyclique de mai 2007 ».*
- *« Le distributeur est responsable du contrôle et de la validité des informations issues du dispositif de comptage, à ce titre il est en droit d'alerter et d'agir lorsqu'il constate un dysfonctionnement. Le distributeur a donc procédé au remplacement du compteur le 13 septembre 2007 ».*

¹ Cet abattement est prévu dans la procédure pour dysfonctionnement de comptage et pour objectif de compenser l'incertitude sur l'estimation.

Le médiateur a en outre demandé à ERDF de préciser les raisons pour lesquelles le consommateur n'avait pas été informé du dysfonctionnement de compteur, comme la procédure applicable le prévoit, avec un délai de 15 jours pour demander révision de l'estimation auprès de son fournisseur. La réponse d'ERDF a été la suivante : « *Dans pareil cas de dysfonctionnement confirmé, le distributeur informe le fournisseur conformément à la procédure CRE : « Procédure détaillée applicable en cas de fraudes et erreurs de comptage aux sites de consommation BT< 36kVA » du 28 mai 2007. Cette procédure est en cours d'actualisation à la suite d'une précédente recommandation du médiateur national de l'énergie et ce point sera précisé ».*

Les conclusions du médiateur

- Le distributeur ERDF porte la responsabilité du litige. En effet :
 - les délais de détection du dysfonctionnement, de remplacement du compteur et de communication des informations pour le redressement de facturation ont été anormalement longs ;
 - la procédure pour dysfonctionnement de comptage n'a pas fait l'objet d'une application satisfaisante.
- Dans le cadre de sa mission de contrôle de conformité des points de livraison et de leurs consommations, le distributeur ERDF aurait dû détecter le dysfonctionnement de compteur de M. B plusieurs mois avant mai 2007. En effet :
 - La dérive des consommations était perceptible dès novembre 2006 selon le fournisseur ;
 - Il semble surprenant que l'envahissement du coffret de comptage par des fourmis, s'il perturbait l'enregistrement des consommations depuis novembre 2005 (début de la période de redressement), n'ait pas été détecté avant par les agents en charge des relevés.
- La procédure pour fraude² du distributeur ERDF prévoit que « *dans le cas d'un dysfonctionnement de comptage, le distributeur remet le point de livraison en conformité dans les plus brefs délais* ». Le délai qui s'est écoulé entre le constat du dysfonctionnement et le remplacement du compteur (4 mois) ne peut être qualifié de bref.
- En outre, le délai entre le remplacement du compteur et l'envoi au fournisseur de l'évaluation des consommations à redresser (6 mois) apparaît également anormalement long et difficilement acceptable pour le fournisseur comme pour le consommateur.
- La procédure précitée prévoit que le technicien qui fait le constat « *liste les appareils et usages du PDL et prend acte des éléments transmis par le client* ». Par ailleurs, le consommateur a la possibilité d'opposer des éléments objectifs pour faire modifier l'évaluation du redressement de consommation du distributeur dans un délai 15 jours après réception de celle-ci. Or, aucun élément n'a été recueilli auprès de M. B, il n'a pas reçu l'évaluation du redressement, ni par conséquent été informé de la possibilité de la contester.
- M. B aurait pu faire valoir les investissements effectués en 2005 et 2006 dans son logement afin de réduire ses consommations d'énergie. Il apparaît toutefois, à la suite de l'enregistrement postérieur des consommations de M. B au remplacement de son compteur, que ses investissements n'ont pas réduit sa consommation d'électricité.
- Il ne peut être reproché à M. B d'avoir refusé de payer la facture rectificative du 3 mars 2008 procédant à un redressement de ses consommations sur presque 2 ans.
- Comme l'a proposé le fournisseur X, il semble équilibré, compte tenu des désagréments subis par le consommateur du fait de délais de traitement exagérément longs et d'une procédure mal appliquée à son détriment, de limiter à une année le calcul du redressement, en se référant à

² ERDF-PRO-PC_02E V1- (29/01/2008)

sa consommation actuelle, telle qu'elle est enregistrée par son nouveau compteur depuis septembre 2007.

La recommandation du médiateur

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

- de limiter le redressement de consommation faisant suite au remplacement du compteur de M. B à une année, sur la base des consommations enregistrées depuis le changement de son compteur,
- de veiller au respect de délais raisonnables dans le traitement des dysfonctionnements de comptage.

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

- d'annuler la facture émise le 3 mars 2008 et de la remplacer par une facture prenant en compte le rappel de consommation sur un an de M. B tel qu'exposé ci-dessus,
- de permettre à M. B, s'il le souhaite, de régler cette facture en plusieurs mensualités arrêtées d'un commun accord.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du Directoire d'ERDF, au Directeur Général Adjoint Commerce d'X, ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504 du 19 octobre 2007, le fournisseur 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 quatre exemplaires, le 19 novembre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE