



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-160136402/CL

Recommandation n° 2008-032

relative à la saisine de Madame D du 1^{er} juillet 2008 concernant

un litige entre son entreprise et le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 1er juillet 2008 par Madame D, décoratrice d'intérieur exerçant sous le nom commercial « Y », d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

Mme D conteste le montant élevé des factures que lui adresse le fournisseur d'électricité de son local commercial, en particulier le montant du redressement de facturation qui a fait suite au remplacement de son compteur défectueux.

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

Mme D a souscrit le 26 novembre 2007, à la suite de son installation dans un local commercial, un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur X pour une puissance de 12 kVA.

A réception de ses premières factures le 2 février 2008, Mme D a adressé un courriel de réclamation à X dans lequel elle conteste :

- l'envoi simultané, le 2 février 2008 de ses deux premières factures de décembre et de février pour un montant total de 423,36 euros prélevés sur son compte le 25 février 2008,
- l'affichage d'un index de départ à 2001 kWh, non visible sur son compteur,
- le niveau trop élevé des estimations qui lui ont été facturées (1285 kWh en décembre 2007, 2318 kWh en janvier et février 2008)

X a répondu aux réclamations de Mme D, par téléphone, au début du mois de février 2008 en lui proposant d'être facturée, à l'avenir, sur la base de ses index auto-relevés.

Les index transmis par courriel par Mme D, le 20 février 2008 (« 0 kWh ») et le 3 mars 2008 (« 0 kWh ») n'ont pas été pris en compte par X qui a estimé que le premier index avait été transmis trop tardivement et que le second n'était pas réaliste.

Mme D a reçu le 7 mars 2008 une facture de 256,54 euros fondée sur une estimation de sa consommation, dont le montant a été prélevé sur son compte le 25 avril suivant.

Mme D a contesté le refus de prise en compte de ses index auto-relevés par un courrier recommandé avec accusé de réception envoyé le 21 février 2008 et par un courriel envoyé le 7 mars

2008 qui soulignent sa faible consommation d'électricité et son refus de régler des factures basées sur des estimations de consommation.

Le fournisseur X a alors demandé au distributeur ERDF de procéder à la vérification du compteur de Mme D. Le distributeur a constaté que ce compteur était défectueux et a procédé à son remplacement le 26 mars 2008.

Le distributeur ERDF a adressé un courrier recommandé avec accusé de réception à Mme D le 4 avril 2008 lui notifiant que sa facturation serait rectifiée sur la période comprise entre le 26 novembre 2007 et le 26 mars 2008 sur la base « *des consommations locales moyennes à caractéristiques identiques* », soit 1481 kWh. ERDF précise : « *A défaut de réponse sous quinze jours à réception de ce courrier, nous considérerons que notre évaluation vous satisfait* ». Un tableau annexé à ce courrier détaille le mode de calcul de l'évaluation réalisée. Il indique que la consommation journalière utilisée comme base de référence a été relevée sur compteur entre le 1^{er} et le 31 janvier 2007.

Mme D a contesté l'estimation du distributeur ERDF par un courrier recommandé avec accusé de réception du 11 avril 2008 renouvelé le 14 avril 2008 ainsi que par courriel auprès de son fournisseur X. Mme D y mentionne que ses usages de l'électricité sont limités à l'éclairage de son local commercial et à une radio.

Ses réclamations auprès de son fournisseur sont restées sans suite. Le distributeur ERDF a adressé un courrier recommandé avec accusé de réception invitant Mme D à se tourner vers son fournisseur pour contester l'évaluation des consommations redressées.

Mme D a résilié son contrat avec son fournisseur X le 28 avril 2008 pour cause de déménagement. Compte tenu de sa faible consommation, Mme D demande le remboursement total des factures acquittées depuis novembre 2007 et un dédommagement en contrepartie de ses nombreuses démarches auprès du fournisseur X qu'elle évalue à 30 euros (frais de déplacements, d'affranchissement et de communications téléphoniques). Elle estime en outre avoir passé plus de 22 heures à tenter en vain de faire entendre sa réclamation.

La Direction Départementale de la Concurrence, Consommation et Répression des Fraudes de Paris (DDCCRF), saisie par Mme D de son différend avec X, lui a adressé un courriel en date du 6 juin qui l'informe du résultat des investigations conduites :

« A votre demande, le contrat a été résilié le 14 mai 2008. Compte tenu des problèmes liés au compteur, votre consommation a été considérée nulle (par votre fournisseur) En revanche, les abonnements et les taxes liées restent dues. Au vu des factures déjà réglées, X a indiqué que dans le courant du mois de juillet, une facture d'avoir correspondant à la consommation que vous avez payée sera établie, soit un avoir et un remboursement d'un montant de 355,49 euros. »

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis les observations suivantes :

- L'envoi simultané de deux factures le 2 février 2008 est dû au rythme bimestriel du système d'information de X et aux contraintes de la mise en service qui ont retardé l'émission de la première facture de décembre 2007.
- « *Mme D ne saurait se baser sur les auto-relèves à 0000 qu'elle nous a fournis successivement pour démontrer que sa consommation d'électricité est nulle, alors qu'il a d'ailleurs été démontré que ces auto-relevés provenaient d'un compteur défectueux* ».
- « *Mme D n'a pas fourni d'éléments probants susceptibles de remettre en cause le montant du redressement proposé par ERDF. X ne pouvant se satisfaire d'un désaccord de principe n'a eu d'autre choix que de facturer la cliente conformément aux éléments de redressement d'ERDF.* »

- A la suite du redressement des consommations de Mme D, un premier remboursement a été effectué sur la facture du 1^{er} mai 2008 d'un montant de 45,21 euros. Par la suite, sur la base du relevé de son nouveau compteur le 14 mai 2008, une régularisation globale a été effectuée sur la facture du 1^{er} juillet 2008. Celle-ci se solde par un avoir de 355,49 euros en faveur de Mme D.

Le médiateur a demandé au distributeur ERDF de préciser la chronique des index relatifs au compteur de Mme D entre le 26 novembre 2007 et le 14 mai 2008 ainsi que les bases du redressement retenu dans le cadre du dysfonctionnement de son compteur. Les informations communiquées par le distributeur ERDF sont les suivantes :

- Le compteur de Mme D a été changé après le constat de son dysfonctionnement. Une facture rectificative a été établie. « *En l'absence d'historique exploitable, l'évaluation des consommations a été faite sur la base de la consommation moyenne des points de livraison présentant des caractéristiques comparables (même puissance souscrite, même option tarifaire, même zone géographique). Un abattement de 10 % a été appliqué, ce qui représente une facturation de 1481 kWh pour la période considérée.* »
- Les relevés du compteur du local de Mme D sont planifiés en février et août de chaque année. Le relevé de février n'ayant pu être effectué en raison de l'absence de la consommatrice, son compteur n'étant pas accessible, il n'y a pas eu de relevé pendant la période d'occupation de Mme D. Le relevé effectué au moment de la résiliation de son contrat fait apparaître que postérieurement au remplacement du compteur, aucune consommation n'a été enregistrée jusqu'à la résiliation de la cliente.

Mme D a fourni ses factures du 1^{er} mai 2008 et du 1^{er} juillet 2008 au médiateur qui a pu vérifier que le montant de 45,21 euros figurant sur la facture de mai 2008 régularise sa facturation entre le 26 novembre 2007 et le 26 mars 2008, sur la base du redressement appliqué par ERDF. L'avoir de 355,49 euros, objet de la facture de juillet, correspond au remboursement de la consommation estimée du 26 mars au 30 juin et de l'abonnement correspondant précédemment facturé.

Mme D indique avoir été remboursée des 355,49 euros annoncés par sa facture du 1^{er} juillet 2008 mais ne pas avoir reçu les 45,21 euros affichés sur sa facture du 1^{er} mai 2008.

Les conclusions du médiateur

- Les conséquences d'un dysfonctionnement de compteur sont à l'origine des réclamations de Mme D. En effet, en l'absence d'historique de consommation, les factures de Mme D ont été estimées d'après les caractéristiques de son contrat. Ces estimations n'ont pas pu être régularisées, ni par les index auto-relevés par la consommatrice, incohérents du fait du dysfonctionnement, ni par un relevé réel de son compteur par le distributeur, rendu impossible du fait de l'absence de la consommatrice lors du relevé semestriel de février 2008. Par la suite, l'évaluation de ses consommations pendant le dysfonctionnement du compteur, estimée par ERDF, est apparue très surestimée par rapport aux usages de la consommatrice.
- Le traitement de la réclamation de Mme D par X n'a pas été satisfaisant et X n'a pas assuré convenablement le rôle d'interlocuteur privilégié de son client dans le cadre de la procédure de « *Traitement des fraudes et dysfonctionnement de comptage*¹ ». Ce rôle consiste, dès lors que le client conteste le redressement proposé par le distributeur, à engager un dialogue avec lui en vue de relever des éléments pertinents pour ajuster le redressement. Mme D ayant contesté le redressement calculé par ERDF, il revenait à son fournisseur d'étudier ses usages pour les transmettre le cas échéant en termes opérationnels au distributeur ERDF. Or, X, sans remettre en cause la bonne foi de Mme D, n'a tenu aucun compte de ses réclamations, ce qui n'a pas permis de réajuster le redressement.

¹ ERDF-PRO-PC_02E V1- (29/01/2008) - Page 9/22 : «*En fonction du dialogue entre le fournisseur et l'utilisateur, des modifications peuvent être apportées dans les paramètres de calcul de l'évaluation. Les demandes de modifications doivent être circonstanciées et justifiées.*»

- Les observations d'ERDF au médiateur quant à la méthode d'évaluation des consommations sont contradictoires avec le tableau annexé au courrier adressé à la cliente l'informant du redressement de ses consommations, le 4 avril 2008.
 - ERDF précise dans ses observations que « *l'évaluation des consommations a été faite sur la base de la consommation moyenne des points de livraison présentant des caractéristiques comparables* ».
 - Le tableau en annexe du courrier relatif au redressement précise que la consommation journalière utilisée pour le calcul du redressement a été relevée sur compteur entre le 1er et le 31 janvier 2007.

- Le distributeur n'a pas appliqué convenablement sa procédure de « *Traitement des fraudes et dysfonctionnement de comptage* ». En effet, le technicien du distributeur qui a constaté le dysfonctionnement aurait dû « *lister les appareils et usages du PDL et prendre acte des éléments transmis par le client* » ce qui n'a pas été entrepris, alors même que l'intervention s'est faite en présence de Mme D. Le médiateur regrette en outre le manque de logique de la procédure, qui prévoit la collecte d'éléments mais n'en prévoit pas l'exploitation. Le médiateur considère que l'évaluation de la consommation à redresser doit tenir compte des informations sur les usages et appareils du client. En effet, si les usages du client sont manifestement éloignés de la moyenne des consommateurs qui disposent de la même option tarifaire que lui, l'évaluation calculée par le distributeur ERDF peut être très désavantageuse pour le consommateur concerné.

- La consommation relevée sur le nouveau compteur de Mme D (0 kWh) atteste que ses usages de l'électricité ne correspondent pas à la moyenne des consommations des clients 12kVA Base de sa région ; Il convient donc de réévaluer sa consommation entre sa mise en service et le remplacement de son compteur sur une base plus proche de ses usages. Les deux anomalies constatées ci-dessus dans les modalités de calcul du redressement par ERDF ne font que justifier davantage la nécessité de revoir ce redressement.

- Il convient en outre de dédommager Mme D pour les désagréments et les frais engagés dans le cadre de son litige.

La recommandation du médiateur

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

- de prendre en compte les usages et équipements qu'il aura préalablement recueillis auprès de Mme D afin de revoir l'évaluation du redressement de ses consommations pendant la période de dysfonctionnement de son compteur,
- de veiller à individualiser, chaque fois que c'est possible, les évaluations de redressement de consommation, en particulier dans les cas de dysfonctionnement de comptage,
- de modifier la procédure concernée afin de préciser comment sont exploités les éléments d'individualisation recueillis auprès des clients.

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

- de rembourser dans les meilleurs délais à Mme D le montant de 45,21 euros au titre de sa facture du 1^{er} mai 2008 et de lui accorder un geste commercial de 50 euros en dédommagement des désagréments subis,
- de régulariser, à réception du nouveau redressement du distributeur, la facturation de la consommatrice.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du Directoire d'ERDF, au Président Directeur Général de X ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504 du 19 octobre 2007, le distributeur ERDF et le fournisseur X 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 de la consommatrice.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 19 novembre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE