

Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-141219073/CL

RECOMMANDATION n° 2008-019

relative à la saisine de M. R du 3 avril 2008 concernant un litige avec X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 3 avril 2008 par M. R d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

Le distributeur ERDF a constaté que le compteur de M. R, installé en avril 2006, était défectueux et a procédé à son remplacement en octobre 2007. M. R conteste le montant du redressement qui lui est réclamé et demande que l'ensemble de ses factures soient revues depuis avril 2006.

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 TEMPO¹ de la résidence secondaire de M. R a été remplacé le 23 octobre 2007 après le constat de son dysfonctionnement (absence d'affichage) par le technicien ERDF lors du relevé semestriel de septembre 2007. Le 28 novembre 2007, M. R a reçu deux factures rectificatives relatives à la période de consommation du 24 septembre 2007 au 23 octobre 2007 pour un montant total de 772,31 euros TTC, qu'il estime anormalement élevé pour les raisons suivantes :

- ce montant correspond au total de la facture annuelle moyenne acquittée les trois années précédentes,
- sa résidence n'est occupée que deux mois et demi par an.

M. R s'étonne également que cette facture se présente sous la forme d'une facture de résiliation alors qu'il n'a pas résilié son contrat avec X.

M. R a analysé ses factures des trois années précédentes et constaté que sa facturation avait plus que doublé depuis l'installation de son compteur TEMPO, en avril 2006, alors même qu'il avait adopté ce nouveau tarif pour faire des économies.

En effet, sa consommation s'élève à 15 065 kWh entre septembre 2006 et mars 2007 contre 3 015 kWh entre septembre 2005 et mars 2006.

¹ TEMPO est une option tarifaire du tarif bleu d'X qui comporte trois périodes principales de consommation : les jours bleus, blancs et rouges. Pour chaque période, il existe des heures pleines (HP) et des heures creuses (HC). Il y a 300 jours bleus et 43 jours blancs par an ; il y a 22 jours rouges sur un hiver, entre le 1er novembre et le 31 mars. Le type de jour applicable est communiqué la veille pour le lendemain au consommateur via un boîtier spécifique. La facturation des consommations est différente pour chaque période : avantageuse pour les jours bleus par rapport aux tarifs classiques, le coût des consommations pendant les jours rouges est presque 5 fois supérieur. Le coût des jours blancs est légèrement supérieur au coût des consommations du tarif Base.

M. R suppose donc que son compteur a été défectueux dès son installation. Il souhaite en conséquence que ses factures soient revues depuis la pose de ce nouveau compteur en avril 2006, jusqu'à son remplacement en octobre 2007.

M. R a contacté son fournisseur à plusieurs reprises pour obtenir des informations sur les factures rectificatives qui lui étaient présentées mais il n'a pas obtenu de réponse satisfaisante. Son courrier daté du 14 décembre 2007 est resté sans suite, hormis deux courriers d'attente datés des 20 et 31 décembre 2007.

En l'absence d'éléments susceptibles de justifier les factures rectificatives datées du 28 novembre 2007, M. R a refusé de les régler. Il a été relancé par une société de recouvrement mandatée par X, le 28 mars 2008, qui l'a menacé de poursuites judiciaires.

M. R s'étonne également que les courriers reçus d'X ne fassent pas mention de la procédure à suivre en cas de réclamation, conformément à l'article 11-1 des conditions générales de vente d'X.

Les observations

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

- Le remplacement du compteur TEMPO de M. R a entraîné la résiliation de son contrat à la date du 23 octobre 2007, conformément aux procédures prévues pour cette option tarifaire en cas de changement de compteur. Un nouveau contrat a été automatiquement ouvert en date du 23 octobre 2007.
- Le distributeur ERDF a estimé les consommations pour la période présumée de dysfonctionnement du compteur entre le 16 mars 2007, date du précédent relevé, et le 23 octobre 2007, date de son remplacement. Cette estimation se fonde sur les consommations enregistrées lors d'une période de référence antérieure durant laquelle le compteur fonctionnait. X a relevé que le calcul du distributeur ERDF comportait des anomalies, la période de consommation estivale à redresser ayant été calculée sur la base des consommations enregistrées en hiver.
- X a donc demandé à ERDF d'estimer les consommations sur la période du 16 mars 2007 au 23 octobre 2007 en se référant à une période de consommation estivale, c'est à dire entre le 25 avril 2006 et le 11 septembre 2006. Il en résulte un solde de 161,93 euros en faveur du consommateur. M. R a donc reçu en juin 2008 trois nouvelles factures rectificatives.
- X souhaite attendre le prochain relevé du compteur qui interviendra en septembre avant de retenir l'hypothèse d'un compteur TEMPO défectueux depuis son installation en avril 2006, afin de disposer du recul d'une année de consommations enregistrées par le nouveau compteur. Si cette consommation s'avérait significativement inférieure à celle enregistrée entre avril 2006 et mars 2007, la facturation de M. R serait revue pour la période litigieuse sur la base de ces nouvelles données.
- Les courriers reçus par M. R n'étaient que des courriers d'attente et il est donc normal que ceux-ci ne comportent aucune information sur les voies de recours internes, à la différence des courriers de réponse sur le fond à une réclamation.

Le distributeur ERDF a également été invité à produire ses observations sur la situation de M. R et a transmis au médiateur les éléments suivants :

- Une proposition de redressement de la consommation de M. R a été adressée au fournisseur X le 29 octobre 2007 et a été considérée comme implicitement validée le 12 novembre car X ne s'est pas manifestée.
- La consommation facturée par X le 12 novembre 2007 a été établie sur la base des consommations enregistrées entre le 19 septembre 2006 et le 12 mars 2007. Cette

consommation a été recalculée à la demande d'X le 3 juin 2008 à partir d'une période de référence courant du 24 avril 2006 au 11 septembre 2007.

- Un relevé de compteur a été réalisé le 9 juillet 2008 pour affiner l'historique de consommation de M. R. Il traduit une consommation très faible au regard des enregistrements du précédent compteur. ERDF en conclut que « sous réserve de conditions d'occupations identiques, (...) une nouvelle proposition de redressement doit être adressée au client. »

Constatant que M. R n'avait reçu aucune information sur le redressement appliqué, le médiateur a en outre demandé à ERDF de préciser les raisons pour lesquelles le distributeur n'avait pas informé le client de l'estimation des consommations redressées, conformément à ce qui est prévu par sa procédure interne de « traitement des fraudes et des dysfonctionnements de comptage »², ainsi que de communiquer les paramètres utilisés pour calculer le redressement de M. R.

La réponse d'ERDF a été la suivante : « *la procédure traitement des fraudes et des dysfonctionnements de comptage précise effectivement que le distributeur informe le client [du redressement appliqué] mais ne précise pas comment cette information lui est rendue. Il faut lire que cette information est faite par le fournisseur qui a reçu l'évaluation de la consommation par le distributeur* ». ERDF précise que cette procédure est en cours d'actualisation à la suite d'une précédente recommandation du médiateur national de l'énergie et que ce point sera précisé.

ERDF a opposé une fin de non recevoir à la demande du médiateur relative aux paramètres du redressement.

Les conclusions du médiateur

Il constate que :

- X n'a pas répondu aux diverses réclamations téléphoniques de M. R ni à son courrier recommandé avec accusé de réception du 14 décembre 2007, qui dénonçait diverses incohérences de facturation et notamment la facture dite de régularisation du 12 novembre 2007.
- Sans avoir apporté d'autres réponses aux réclamations de son client que des courriers d'attente datés des 20 et 31 décembre 2007, X a mandaté une société de recouvrement en mars 2008 qui a menacé M. R de poursuites judiciaires pour le contraindre à régler sa facture. Ces pratiques ne sont pas acceptables car X aurait dû en premier lieu traiter la réclamation de son client.
- Les deux factures rectificatives émises par X pour redresser la consommation de M R étaient erronées. Celle du 12 novembre 2007 a été annulée et remplacée par 3 factures du 3 juin 2008 elles-mêmes inexactes (l'annulation des jours blancs et des jours rouges n'ayant pas été effectuée en totalité). Par ailleurs, ces factures n'étaient pas compréhensibles en l'absence de courrier d'accompagnement expliquant les modalités du redressement.
- Il incombait au distributeur ERDF d'informer directement le consommateur du dysfonctionnement de son compteur, du détail du redressement calculé et de la procédure à suivre pour d'éventuels correctifs, pour 3 raisons au moins :
 - La procédure pour dysfonctionnement de comptage en vigueur le précise (voir schéma de cette procédure, en annexe 1) ;
 - ERDF s'adresse habituellement directement au consommateur pour tout ce qui relève des interventions sur les compteurs qui ne sont pas demandées par les fournisseurs, comme annoncer un relevé cyclique ou signaler des manipulations frauduleuses ;

² Traitement des fraudes et des dysfonctionnements de comptage - ERDF - ERDF-PRO-PC_02EV1(29/01/2008). Les modalités relatives au dysfonctionnement de comptage étaient identiques dans la précédente version de ce document, en vigueur à l'époque des faits.

- Le médiateur dispose de plusieurs exemples de dysfonctionnements de comptage pour lesquels le distributeur ERDF a bien adressé un courrier au consommateur lui explicitant les modalités du redressement.
- Le médiateur se félicite de la mise à jour de la procédure du distributeur ERDF pour fraude et dysfonctionnement de comptage car celle-ci comportait des imprécisions. Toutefois, le médiateur considère que cette procédure peut être améliorée en concertation avec les acteurs concernés.
- Les factures rectificatives qui ont été adressées à M. R en 2007 et 2008 sont incompréhensibles tant pour un consommateur non averti que pour les services clientèles d’X comme a pu le constater le médiateur (voir en annexe 2 le verso d’une des factures rectificatives de novembre 2007). Les principales causes de ces difficultés de compréhension sont les suivantes :
 - des frais dont les libellés sont sans aucune signification (exemple : « FRAIS OCCASIONNEL CODE 328 ») sont annulés alors que d’autres sont facturés sur les mêmes factures pour des montants différents.
 - L’option tarifaire TEMPO semble présenter des spécificités (ex : résiliation systématique du contrat lors du changement de compteur, facturation n’affichant pas la mention jours bleus à la différence des jours blancs et des jours rouges, facture corrective séparée pour les jours rouges) qui ne sont mentionnées dans aucun document public et qu’il serait souhaitable de porter à la connaissance du consommateur qui a souscrit cette option tarifaire.
- Il ne peut en conséquence être reproché à M. R d’avoir refusé de payer les factures rectificatives du 12 novembre 2007 compte tenu de leur opacité.
- La consommation de M. R entre avril 2006 et octobre 2007 est très supérieure à celle qui a été enregistrée depuis par son nouveau compteur, ce que confirme le distributeur ERDF. Ces données confortent l’hypothèse d’un compteur TEMPO défectueux dès son installation en avril 2006.
- La proposition d’X de revoir la facturation litigieuse de M. R d’après les consommations enregistrées en 2008 s’impose dans la mesure où la résidence de M. R a connu un taux d’occupation similaire ces deux dernières années, ce qu’atteste M. R. Cette solution implique de revoir l’ensemble de la facturation de M. R entre avril 2006 et octobre 2007, factures de régularisation comprises, ce qui satisfait le consommateur.
- Les courriers qui répondent à une réclamation du consommateur, quand bien même il ne s’agirait que de courriers d’attente, doivent indiquer les voies de recours amiables prévues en interne.

La recommandation du médiateur

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

- de régulariser les consommations de M. R entre avril 2006 et novembre 2007 à partir des consommations enregistrées entre novembre 2007 et septembre 2008,
- de lui indiquer les modalités de calcul du redressement qui sera établi,
- de dédommager M. R de 100 euros pour les désagréments subis en raison des dysfonctionnements imputables à ERDF dans l’établissement des redressements de facturation,

- d'informer directement par courrier les consommateurs en cas de dysfonctionnement de comptage constaté, de leur apporter les informations utiles à la bonne compréhension des modalités de calcul du redressement et de les informer des procédures à leur disposition permettant de revoir, le cas échéant, cette estimation,
- de soumettre pour avis au groupe de travail consommateur (GTC) mis en place sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie le projet de révision de sa procédure pour fraude et dysfonctionnement de comptage, avant sa mise en application.

Le médiateur national de l'énergie recommande à X :

- d'annuler toutes les factures émises entre avril 2006 et octobre 2007 ainsi que les trois factures rectificatives du 3 juin 2008 et de les remplacer par une facture unique compréhensible avec la consommation validée par ses services sur la base des éléments transmis par le distributeur ERDF,
- de proscrire toute action en recouvrement lorsque qu'il n'a pas été apporté de réponse sur le fond à la réclamation écrite d'un consommateur,
- d'accorder à M. R un geste commercial de 200 euros afin de le dédommager des désagréments subis,
- d'informer les consommateurs abonnés à l'option TEMPO par tout moyen des conditions particulières de fonctionnement et de facturation propres à cette option tarifaire, y compris dans les cas d'exception (changement de compteur notamment),
- de veiller à ce que les frais facturés apparaissent sous des libellés explicites pour le consommateur, cohérents avec le catalogue du distributeur,³
- de mentionner sur les courriers d'attente, en réponse à des réclamations écrites, les voies de recours amiables prévues.

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

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504 du 19 octobre 2007, 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 17 septembre 2008

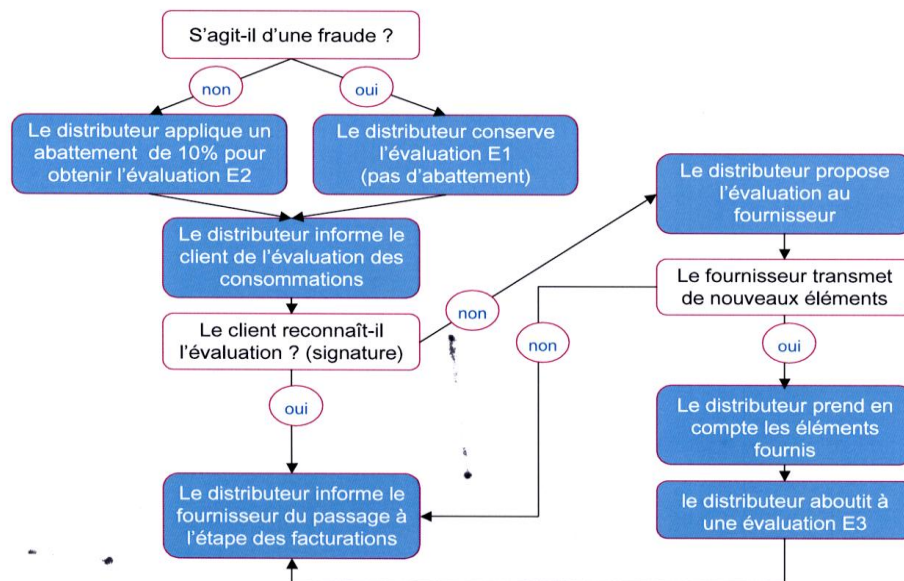
Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

³ Cf Recommandation déjà émise à l'occasion de la saisine de Mme K. n° 480718-42408730

Traitement des fraudes et des dysfonctionnements de comptage


Phase 2 : abattement (en cas de dysfonctionnement de comptage) et évaluation finale



Annexe 2 : Verso de l'une des factures rectificatives reçues par le consommateur le 12 novembre 2007

votre facture en détail

Votre référence client : ██████████



EDF

document à conserver 5 ans

S

N° : ██████████ 1HR/145

annulation		montant HT en euros	taxes locales	TVA	total TTC en euros
électricité	tarif 030	7,60	0,67	0,46	8,73
électricité	tarif 032	0,00	0,00	0,00	0,00
frais	code 328	-40,05	0,00	-7,85	-47,90
frais	code 327	-26,91	0,00	-5,27	-32,18
total annulation					-71,35

taxes locales (municipale et/ou départementale): elles s'appliquent sur 80% des montants HT de l'abonnement et de la consommation électriques.
TVA: payée sur les débits, elle s'applique à l'abonnement, la consommation, les prestations et les taxes locales.

	relevé ou estimation			coefficient conversion	consom. (en kWh)	prix kWh en euros	montant HT en euros	taxes locales	TVA	total TTC en euros	
	ancien	nouveau	différence								
facturation											
électricité	tarif 030 puissance 18 KW										
abonnement déduit du 07/11/07 au 23/10/07						(1)	342,45	30,14	74,19	446,78	
							-7,60				
consommation HC du 24/09/07 au 23/10/07		09394			3260	0,0307	100,08				
consommation HP du 24/09/07 au 23/10/07		18294			6393	0,0391	249,97				
électricité jour blanc											
consommation HC du 24/09/07 au 23/10/07		01507			575	(1)	131,79	11,60	28,10	171,49	
consommation HP du 24/09/07 au 23/10/07		03056			1165	0,0669	38,47				
						0,0801	93,32				
(1) y compris le coût d'acheminement de l'électricité pour 47% (% moyen pour le Tarif Bleu)											
autres prestations							70,34	0,00	13,78	84,12	
FRAIS OCCASIONNEL CODE 328 (TVA à 19,60%)							43,43	0,00	8,51		
FRAIS OCCASIONNEL CODE 327 (TVA à 19,60%)							26,91	0,00	5,27		
total facturation										702,39	

montant à régler **631,04 €**

taxes locales (TM : municipale - TD : départementale) : elles s'appliquent sur 80% des montants HT de l'abonnement et de la consommation électriques
TVA: payée sur les débits, elle s'applique à l'abonnement, la consommation, les prestations et les taxes locales.
- élec : abonnement -7,60€ à 5,50% : -0,42€ consommation 350,05€ à 19,60% : 68,61€
TVA sur taxes locales : 30,81€ à 19,60% : 6,04€ et -0,67€ à 5,50% : -0,04€ TM à 7,00% TD à 4,00%
- élec : abonnement 0,00€ à 0,00% : 0,00€ consommation 131,79€ à 19,60% : 25,83€
TVA sur taxes locales : 11,60€ à 19,60% : 2,27€ et 0,00€ à 0,00% : 0,00€ TM à 7,00% TD à 4,00%

Electricité de France RCS Paris 8552 081 317

EDF SA au capital de 311 005 545 €, siège social 27-39 av de Wagram Paris 8^{ème}

N° de TVA intracommunautaire Electricité de France - FR 03 552 081 317