



Le médiateur  
national  
de l'énergie

Réf. 480718-140968013/MCM

## **RECOMMANDATION n° 2008-018**

### **relative à la saisine de Monsieur T du 25 avril 2008**

### **concernant un litige avec X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 25 avril 2008 par Monsieur T d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

M. T conteste l'enregistrement des consommations sur le compteur électrique de sa résidence secondaire et soupçonne un dysfonctionnement de ce dernier 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 de son compteur du 26 juin 2007, M. T a reçu une facture datée du 23 juillet 2007 d'un montant de 934,22 euros TTC qui régularise la facturation de ses consommations depuis le précédent relevé de son compteur le 28 septembre 2005 (865,99 euros TTC pour 8831 kWh consommés). Il estime que cette consommation est anormalement élevée compte tenu de ses usages de l'électricité, car ce logement est une petite maison en travaux occupée occasionnellement, avec un chauffe eau et la cuisson au gaz butane. M. T soupçonne un dysfonctionnement de son compteur qui résulte de l'affichage par erreur de l'index 08 853 kWh au lieu de 00 853 kWh.

Suite à plusieurs appels téléphoniques infructueux, M. T a adressé des réclamations écrites auprès de son fournisseur en date des 28 juin 2007, 23 juillet 2007, 20 août 2007, 3 et 19 septembre 2007, 10 décembre 2007 et du 18 février 2008, qui ont fait l'objet de réponses de la part d'X datées des 11 et 15 avril 2008. X confirme sa facturation ce qui ne satisfait pas le consommateur.

##### **Les observations**

Les observations d'X relatives à la saisine de M. T sont les suivantes :

- M. T a souscrit le 16 août 2005 un contrat au tarif bleu option base avec une puissance de 3 kVA.
- Ce compteur a été relevé le 28 septembre 2005 et le 26 juin 2007. Entre ces deux relevés, le distributeur ERDF n'a pas été en mesure de relever ce compteur qui est inaccessible.
- Une analyse de l'historique de consommation du site depuis sa mise en service en 2005 montre que la consommation moyenne journalière de M. T se situe en dessous des 0,60 kWh. On note toutefois une pointe de consommation de plus de 14 kWh par jour du 28 septembre 2005 au 26 juin 2007.
- X considère que « de multiples raisons peuvent expliquer une consommation fluctuante (occupation occasionnelle, appareil laissé allumé ou défectueux, travaux, ...) ». X estime que la très faible consommation de M. T après le 26 juin 2007 résulte de l'inoccupation de la maison et que la consommation de M. T ne présente pas d'anomalie.
- X estime peu vraisemblable l'hypothèse d'un dysfonctionnement de compteur qui aurait fait passer le chiffre digital de « 0 » à « 8 ». X étaye son analyse en avançant le fait qu'ERDF a écarté cette éventualité.
- X soutient qu'« il ne [lui] appartient pas de justifier les kWh consommés » et confirme la facturation du 27 juin 2007 d'un montant de 891,82 euros TTC.

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

- Son logement est une maison de moins de 33 m<sup>2</sup>, chauffée avec un poêle à pétrole et équipée d'un chauffe eau sanitaire au gaz butane. M. T ne possède pas de climatisation ni d'équipement particulièrement énergivore.
- Il ne réside dans ce logement secondaire qu'un mois par an (mai) pour y effectuer des travaux nécessitant peu d'électricité, il « coupe le courant » en son absence et déclare être attentif à ses consommations.
- Malgré l'inoccupation de sa maison, un voisin dispose d'un double des clés pour permettre l'accès au compteur si nécessaire.
- Par ailleurs, afin de prouver sa bonne foi, M. T atteste sur l'honneur n'avoir hébergé personne dans ce logement et a transmis l'avis de dégrèvement total de sa taxe d'habitation ainsi que ses factures d'eau (très faibles).
- M. T affirme n'avoir reçu aucun avis de passage du distributeur ERDF entre le 28 septembre 2005 et le 29 juin 2007 contrairement à ce que prétend son fournisseur.

Les observations du distributeur ERDF relatives à la saisine de M. T, datées des 13 et 28 août 2008, sont les suivantes :

- La mise en service du compteur de M. T a été réalisée avec un index à 0 le 19 août 2005.
- Jusqu'au relevé spécial du 26 juin 2007, M. T a été facturé à partir d'index estimés, « le releveur n'ayant jamais eu accès au compteur ».
- ERDF affirme que les dates de passage du releveur ont été communiquées par courrier à M. T sans toutefois en apporter la preuve.

- Le relevé de compteur du 26 juin 2007 à hauteur de 8 853 KWh a été effectué en présence du voisin de M. T.
- Un nouveau relevé du compteur a été effectué le 21 septembre 2007 (8896 KWh) ; le 28 mars 2008, le client a retourné une carte d'auto-relevé avec l'index 8913 KWh.

### Les conclusions du médiateur

- Un relevé du compteur de M. T entre le 28 septembre 2005 et le 26 juin 2007 aurait permis de détecter un éventuel dysfonctionnement de ce compteur ou d'alerter le consommateur d'une dérive de ses consommations, lui permettant de mettre en œuvre des actions correctives pour diminuer sa facture d'électricité.
- Les dates approximatives des prochains relevés étaient indiquées sur les factures de M. T et il aurait pu prendre des dispositions pour permettre ces relevés.
- Toutefois, le distributeur ERDF est tenu d'aviser le consommateur de la date de son passage pour le relevé du compteur, ce qu'il n'a pu prouver dans le cas de M. T. Il n'a pas non plus démontré qu'il avait fait preuve de diligence afin de remplir son obligation d'accéder au moins une fois par an au compteur de M. T.
- Compte tenu du caractère occasionnel de l'occupation du logement de M. T, des usages électriques très variables qui peuvent résulter de travaux et de l'absence d'historique de consommation sur une période significative, il n'est pas possible en l'état de conclure à un dysfonctionnement du compteur de M. T, mais cette hypothèse ne peut pas non plus être écartée.
- Seule une expertise appropriée du compteur de M. T serait susceptible de permettre de statuer sur l'hypothèse d'un dysfonctionnement de son compteur entre septembre 2005 et juin 2007.
- L'expertise d'un compteur est une prestation du catalogue du distributeur. Elle est normalement prise en charge par le distributeur si le compteur présente effectivement un dysfonctionnement, ou par le consommateur dans le cas inverse.
- En l'espèce, le médiateur considère que la prestation d'expertise doit être prise en charge par le distributeur :
  - si le compteur présente un dysfonctionnement, au titre des modalités habituelles de prise en charge d'une expertise du compteur ;
  - si le compteur ne présente pas de dysfonctionnement, au titre de sa responsabilité vis à vis du consommateur pour avoir fait preuve de négligence dans sa mission de relevé du compteur.

### La recommandation du médiateur

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

- de lui communiquer le descriptif détaillé des investigations qui sont menées dans le cadre des expertises correspondant au catalogue de prestations,
- de faire procéder, à ses frais, à l'expertise du compteur de M. T par un laboratoire agréé indépendant,
- de lui communiquer le résultat de cette expertise et d'autoriser l'éventuelle audition de l'expert qui aura analysé le compteur de M. T,

- suivant les conclusions qui pourront être tirées du rapport de l'expert et de son éventuelle audition :
  - si le compteur présente un dysfonctionnement : de procéder à un redressement de consommations basé sur les usages avérés de M. T,
  - si le compteur ne présente pas de dysfonctionnement : de considérer que les consommations facturées ne seront pas remises en cause,
  - si l'expertise ne permet pas d'écarter un dysfonctionnement entre septembre 2005 et juin 2007 sans toutefois que ce dysfonctionnement soit avéré : d'accorder au consommateur une remise équivalente à 4400 kWh, soit 50% environ des consommations enregistrées sur la période litigieuse.

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

- de geler, dans l'attente des résultats de l'expertise et de l'audition de l'expert, le recouvrement de la dette de M. T correspondant à la facturation des consommations litigieuses,
- d'accorder à M. T, dans les cas où le dysfonctionnement de compteur ne serait pas avéré, un paiement en plusieurs fois sans frais.

Le médiateur recommande à tous les consommateurs de veiller à permettre l'accès à leur compteur à chaque relevé semestriel.

Le médiateur recommande en particulier aux consommateurs qui ont une occupation occasionnelle de leur logement de prévoir l'installation d'un dispositif de télé-report si leur compteur est à l'intérieur de leur logement afin d'en permettre le relevé même en leur absence.

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, 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