



Réf. 48071813001006/SM

RECOMMANDATION n° 2008-006

relative à la saisine de M. B du 21 février 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 21 février 2008 par Monsieur A, conciliateur de justice, agissant pour le compte de Monsieur B d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. B conteste l'enregistrement des consommations sur son compteur électrique 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 le 23 octobre 2007, M. B a reçu une facture datée du 24 octobre 2007 d'un montant de 1.115,08 euros, correspondant à une consommation de 17 649 kWh depuis le précédent relevé de son compteur le 17 octobre 2006. Il estime que cette consommation est anormalement élevée compte tenu de ses usages de l'électricité (maison chauffée au gaz naturel) et soupçonne un dysfonctionnement de son compteur (affichage par erreur de l'index heures pleines à 17 999 kWh au lieu de 07 999 kWh).

Après plusieurs appels téléphoniques infructueux, M. B a formulé une réclamation écrite auprès de son fournisseur en date du 10 décembre 2007, qui a fait l'objet d'une réponse de la part du fournisseur X datée du 20 décembre 2007. Le fournisseur X confirme la facturation ce qui ne satisfait pas le consommateur.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis la copie d'un courrier daté du 24 avril adressé à M. B.

Le contenu de ce courrier est le suivant :

- une consommation importante a bien été relevée en heures pleines (HP) entre octobre 2006 et octobre 2007 : 14 036 kWh, alors que la consommation en heures pleines de l'année précédente était seulement de 3 422 kWh ;
- l'hypothèse avancée par M. B d'une erreur d'affichage de son compteur est exclue, « *ce type de dysfonctionnement, s'il peut survenir sur un compteur électromécanique, n'a en revanche jamais été constaté sur un compteur électronique* » ;
- une analyse de l'historique de consommation du site depuis 2003 montre qu'une pointe de consommation de 16 066 kWh a déjà été observée entre octobre 2004 et septembre 2005, sur un précédent compteur qui a été changé le 22 septembre 2005 pour un problème de répartition heures pleines/heures creuses ;
- Le fournisseur X estime que « *le fait que 2 pics ponctuels de consommation aient été constatés sur deux compteurs différents permet donc, a priori, d'écarter un dysfonctionnement du compteur posé en septembre 2005, d'autant que ce compteur a fait l'objet d'un contrôle par ERDF, qui n'a constaté aucune anomalie.* » ;
- Le fournisseur X propose de faire réaliser un nouveau contrôle de son compteur par « *un garde assermenté d'ERDF* », le coût de cette intervention étant à la charge du fournisseur X ;
- en cas de désaccord persistant, le consommateur pourra faire expertiser, à sa charge le compteur par un laboratoire agréé.

Le médiateur a contacté M. B qui lui a précisé les éléments suivants :

- l'emménagement dans son logement actuel date de janvier 2007, le logement étant précédemment occupé par son père, décédé en février 2007. M. B n'explique pas le pic de consommation antérieur à son arrivée dans les lieux mais reconnaît que son père avait des usages de l'électricité plus élevés que les siens ;
- son logement est une maison de 100 m² environ, chauffée au gaz naturel, avec eau chaude sanitaire également chauffée au gaz. M. B a communiqué des factures de gaz qui attestent d'un usage du chauffage au gaz pour son logement. M. B ne possède pas de climatisation ni d'équipement particulièrement énergivore. Il explique être attentif à ses consommations (il a remplacé ses ampoules par des ampoules basse consommation) et à la sécurité de son installation intérieure (il a fait remplacer par un électricien son tableau électrique début 2007) ;
- M. B relève quasi quotidiennement son compteur depuis la réception de la facture litigieuse. Il n'a pas constaté de nouvelle anomalie d'enregistrement de ses consommations. Les consommations enregistrées entre le 23 octobre 2007 et 16 avril 2008, dernier relevé de son compteur par le distributeur, sont de 2778 kWh, soit une consommation moyenne de 16 kWh/jour.
- Monsieur B précise que son compteur, accessible de l'extérieur de son habitation, a été relevé par un agent du distributeur en avril 2007, mais que ce relevé n'a pas été pris en compte dans sa facture. M. B a tenté d'obtenir cet index en se rendant à la boutique du fournisseur X de GARDANNE où cette information lui a été refusée.

Les observations complémentaires demandées au fournisseur X ont permis d'établir que le compteur de M. B a bien été relevé le 24 avril 2007, mais que les index relevés ont été rejetés par le distributeur ERDF car ils ont été jugés incohérents. M. B n'a pas été informé par le distributeur ou par son fournisseur de cette anomalie.

ERDF a confirmé que le consommateur n'avait pas été alerté du niveau anormal des consommations relevées sur son compteur en avril 2007 « *en raison, conjonctuellement, des difficultés d'organisation interne de préparation de l'ouverture du marché au 1er juillet 2007, dans le cadre du gréement, alors en cours, de l'Accueil Distributeur.* »

Les index relevés le 24 avril 2007 sont en heures pleines de 16 269 kWh et en heures creuses de 6 814 kWh. Le précédent relevé du 17 octobre 2006 était en heures pleines de 3 963 kWh et en heures creuses de 4 063 kWh. On peut déduire de ces relevés qu'une consommation totale de 15 057 kWh et de 12 306 kWh en heures pleines a été enregistrée par le compteur de M. B entre le 17 octobre 2006 et le 24 avril 2007.

Un tel niveau de consommation sur une période de 6 mois correspond à une consommation moyenne journalière totale de 79,7 kWh/jour et de 63,7 kWh/jour en heures pleines. Cette consommation correspond à une puissance moyenne appelée dans le logement de M. B de 4000 W en heures pleines, qui ne peut pas s'expliquer par les usages de l'électricité et les équipements de M. B.

Sur la base de la consommation enregistrée entre octobre 2007 et avril 2008, et attestée par les relevés du distributeur, la consommation normale de M. B entre octobre 2006 et avril 2007 peut être estimée à 3000 kWh environ. Le pic de consommation enregistré sur cette période est donc de l'ordre de 12 000 kWh.

Les conclusions du médiateur

- La surconsommation de l'ordre de 12 000 kWh en heures pleines entre le 17 octobre 2006 et le 24 avril 2007 est inexpliquée et hors de proportion avec la consommation habituelle qui résulte des équipements et des usages de M. B.
- La bonne foi de M. B n'est pas mise en doute, y compris par son fournisseur X.
- Les éléments transmis ne permettent pas d'écarter la possibilité d'un dysfonctionnement du compteur électrique. Ce dysfonctionnement pourrait se traduire par un problème d'affichage sur le chiffre des dizaines de milliers. Cette hypothèse est confortée par le rejet du relevé d'index effectué par le distributeur ERDF le 24 avril 2007.
- L'absence d'information du consommateur à la suite de la détection de cette incohérence de relevé a privé le consommateur d'une alerte précoce sur une éventuelle dérive de ses consommations ou d'un dysfonctionnement de son compteur. Le distributeur ERDF est donc responsable de la détection tardive de cette surconsommation et des conséquences pour le consommateur. En effet, cette surconsommation a pu apparaître au fournisseur X comme réaliste sur une période de 12 mois, alors qu'elle l'était plus difficilement sur une période de 6 mois.
- Sur la base de l'analyse qui précède, le médiateur ne peut retenir que l'hypothèse d'un dysfonctionnement du compteur.

La recommandation du médiateur

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

- de procéder dans les meilleurs délais à la correction de la consommation enregistrée sur le compteur de M. B entre le 17 octobre 2006 et le 23 octobre 2007 en retenant une erreur d'affichage de 10 000 kWh en trop ;
- de procéder dans les meilleurs délais au remplacement du compteur actuel de M. B et à sa mise au rebut ;

- de veiller à ce que les consommateurs et les fournisseurs soient informés en cas d'incohérence de relevé.

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

- de procéder à la régularisation de la facturation de M. B en conséquence ;
- de rembourser à M. B les frais pour vérification de compteur qui lui ont été facturés.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du fournisseur X, au Président du directoire du distributeur d'ERDF ainsi qu'au plaignant, copie M. A, conciliateur de justice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°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.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 23 juin 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE