



Réf. 480718-174061052/CL

Recommandation n° 2009-027/PG

relative à la saisine de Maître G pour le compte de Madame

K du 16 juin 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 16 juin 2008 par Maître G, agissant pour le compte de Madame K, d'un litige avec son fournisseur d'électricité, X.

Mme K conteste les factures d'électricité reçues entre janvier 2005 et juillet 2007 qu'elle estime beaucoup trop élevées et incompréhensibles.

La saisine a été déclarée recevable dès réception 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 K a souscrit à titre professionnel un contrat de fourniture d'électricité 24 kVA option tarif Heures Pleines (HP), Heures Creuses (HC) auprès du fournisseur X le 1^{er} janvier 2005.

Quelques jours après la souscription de son contrat, Mme K a reçu une facture d'un montant total de 731,29 euros TTC sur la base d'estimation de ses consommations entre le 1^{er} janvier et le 18 février 2005. Du 1^{er} mars 2005 au 12 septembre 2005, Mme K a continué à être facturée sur la base d'estimation de ses consommations.

Mme K a contesté dès le 12 septembre 2005 les estimations de ses consommations qui ont entraîné la facturation de sommes jugées trop élevées (environ 740 euros tous les 2 mois) au regard de ses habitudes de consommation.

A la suite de la détection d'un dysfonctionnement de son compteur par le distributeur A le 12 septembre 2005, Mme K a cessé de recevoir des factures pendant plus de 10 mois. Son fournisseur X lui a finalement adressé cinq factures en date des 3 et 4 août 2006 à régler avant le 31 août 2006

d'un montant total de 5 059,84 euros TTC correspondant à une consommation du 1^{er} novembre 2005 au 31 août 2006 de 47 281 kWh en HC et 14 489 kWh en HP.

Mme K a adressé un courrier de résiliation à son fournisseur X en novembre 2006.

Mme K a adressé à son fournisseur X les 26 décembre 2006, 4 janvier 2008 et 18 février 2008 trois courriers de réclamations dans lesquels elle demande le remboursement des sommes trop perçues.

Mme K n'a pas reçu de réponse à ses courriers mais elle a reçu de son fournisseur X plusieurs courriers la mettant en demeure de régler ses factures et la menaçant d'une suspension de fourniture d'énergie.

Les observations

Les observations du fournisseur X sont les suivantes :

- « X a fourni de l'électricité du 01/01/2005 au 08/12/2006 » à Mme K,
- « Du 01/01/2005 au 12/09/2005, la consommation réelle du client est de 0 kWh dans la mesure où le compteur présentait un dysfonctionnement. »
- « Le 12/09/2005, un changement de compteur a été réalisé par le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD). La relève d'ouverture effectuée sur le nouveau compteur présentait les valeurs suivantes :
 - Heures Pleines = 59173
 - Heures Creuses = 83440 »
- « Le 08/12/2006, le GRD a effectué une relève de clôture.
 - Heures Pleines = 74783
 - Heures Creuses = 50126 (ou 150126 dans la mesure où le compteur a fait un tour). »
- « Par conséquent, la consommation réelle entre le 12/09/2005 et le 08/12/2006 est de 15610 kWh pour les Heures Pleines et de 66686 kWh pour les Heures Creuses. »
- « La facturation effectuée par le fournisseur X correspond aux données transmises par le GRD (Cf. annexe 1 : tableaux récapitulatifs). A ce jour, le compte de Madame K présente un solde débiteur de 334,66€ TTC. »

Les observations du distributeur A sont les suivantes :

- « Madame K a souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès de son fournisseur, X, qui lui a assuré la fourniture d'électricité entre le 1er janvier 2005 et le 8 décembre 2006, date de résiliation du contrat. »
- « Lors du relevé de septembre 2005, le distributeur a constaté un dysfonctionnement du compteur de Madame K. »
- « 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 12 septembre 2005 et transmis les données de comptage au fournisseur. »
- « A partir des index de pose du nouveau compteur et des index relevés sur la période du 12 septembre 2005, date de changement de compteur, au 8 décembre 2006, date de résiliation, le fournisseur X a régularisé la facturation de la consommation. »
- « Un second dysfonctionnement de comptage a été constaté par le distributeur le 26 novembre 2007. Le distributeur a procédé au changement de compteur et a transmis au

nouveau fournisseur les données de comptage lui permettant de régulariser la facturation des consommations. »

Mme K a précisé au médiateur qu'à la suite du changement de son compteur en novembre 2007, ses consommations ont été divisées par deux.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine un dysfonctionnement de compteur non détecté.
- L'historique de consommation de Mme K révèle des incohérences de relevés de son compteur. En particulier, le ratio entre les consommations facturées en heures creuses (66686 kWh) et celles facturées en heures pleines (15610 kWh) sur 2 années, est tout à fait inhabituel, ce qui aurait dû alerter le distributeur et le fournisseur.
- Plus précisément, le médiateur a constaté que l'un des relevés communiqué par le distributeur A au fournisseur X est manifestement incohérent. Il s'agit du relevé spécial du 6 mars 2006 (26 113 kWh en HC) qui succède au relevé réalisé lors du changement de compteur du 12 septembre 2005 (83 440 kWh en HC). La consommation heures creuse (HC) entre ces deux dates est de 42 673 kWh, pour une période de 175 jours. Ceci représente une consommation moyenne de 244 kWh par jour en HC, ou encore 30 kWh par heure. La puissance souscrite, 24 kVA, ne permet pas un tel niveau de consommation.
- Le distributeur A aurait dû détecter la dérive des consommations en heures creuses de Mme K et mettre en œuvre la procédure de dysfonctionnement de compteur dès le 6 mars 2006, ce qui n'a manifestement pas été le cas.
- Le distributeur A a détecté le dysfonctionnement du compteur le 26 novembre 2007 seulement. Mme K ayant changé de fournisseur entre temps, il semble que le distributeur A n'ait pas pris la peine de corriger les consommations de la consommatrice antérieurement à son changement de fournisseur. La procédure applicable en cas de dysfonctionnement de comptage ne précise pas, en cas de changement de fournisseur, la conduite à tenir par le distributeur. Il serait souhaitable que soit précisé que tous les fournisseurs potentiellement concernés soient informés du dysfonctionnement et des corrections de facturation à apporter.
- En conséquence, la facture de clôture établie par X à partir des relevés du distributeur A ne peut être retenue comme une base de facturation fiable des consommations de Mme K entre le 1er janvier 2005 et le 8 décembre 2006.
- Cette facture de clôture doit donc être revue sur la base d'une estimation des consommations de Mme K qui corrige le dysfonctionnement de son compteur. Cette estimation pourra se fonder sur les consommations enregistrées par son nouveau compteur depuis le 26 novembre 2007, tout historique antérieur étant suspect compte tenu des dysfonctionnements de compteur observés depuis janvier 2005.
- Par ailleurs, le fournisseur X n'a pas été diligent dans le suivi de facturation de Mme K et dans le traitement de sa réclamation.
 - Le 3 et 4 août 2006, Mme K a reçu simultanément cinq factures pour un montant total de 5 059,84 euros TTC, couvrant ses consommations pour la période du 1er novembre 2005 au 31 août 2006, sans la moindre explication ni proposition d'étalement de paiement.
 - Il n'a été apporté aucune réponse aux réclamations de Mme K qui a été relancée en paiement par son fournisseur à plusieurs reprises.

La recommandation du médiateur

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

- de calculer un redressement des consommations de Mme K entre le 1er janvier 2005 et le 8 décembre 2006, sur la base des relevés du compteur postérieurs au 26 novembre 2007, et d'en informer par tous moyens le fournisseur X ;
- de régulariser l'acheminement et l'énergie affectés au fournisseur X en conséquence ;
- d'accorder un dédommagement de 200 euros TTC à Mme K pour les désagréments subis du fait des négligences dans la détection et la correction du dysfonctionnement de son second compteur ;
- de veiller à adapter sa procédure pour fraude et dysfonctionnement de comptage afin que la période de redressement des consommations, en particulier lorsque ce redressement est en faveur du consommateur, ne soit pas bornée par le dernier changement de fournisseur du consommateur.

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

- de régulariser la facturation de Mme K sur la base du redressement qui lui sera communiqué par le distributeur A ;
- d'accorder un dédommagement de 100 euros TTC à Mme K en raison des désagréments subis dans le traitement de ses réclamations.

La présente recommandation est transmise ce jour au distributeur A, au fournisseur X ainsi qu'à la consommatrice et à son avocat Maître G.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X et le distributeur A informeront le médiateur dans un délai de deux 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 cinq exemplaires, le 25 février 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE