



Réf. 480718-131455830/SF

RECOMMANDATION n° 2009-095/PG

relative à la saisine de Monsieur S

du 3 octobre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 3 octobre 2008 par Monsieur S d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Monsieur S conteste sa facture d'électricité du 24 décembre 2007 d'un montant de 1189,64 euros TTC, faisant suite au relevé de son compteur.

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 de l'achat de son logement en 1999 et sur les conseils de son fournisseur X, M.S a souscrit un contrat de fourniture d'électricité avec l'option tarifaire TEMPO¹ comme son prédécesseur.

Il a également opté pour la mensualisation, afin d'être prélevé tous les mois d'un montant identique et de recevoir une facture annuelle basée sur un relevé réel des consommations. En 2006, son échéancier de mensualisation s'est fondé sur une consommation de 9620 kWh par an pour un montant total de 980 euros/an.

Le 10 janvier 2007, le fournisseur X a adressé à M. S sa facture annuelle, basée sur le relevé de son compteur, d'un montant de 662,46 euros TTC en faveur de M. S, et a réduit les mensualités de son échéancier en conséquence (36 euros/mois au lieu de 98 euros/mois l'année précédente).

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 (boîtier TEMPO) qui doit être branché sur une prise électrique. 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.

Le 24 décembre 2007, le fournisseur X a adressé à M. S une facture basée sur le relevé de son compteur d'un montant de 1189,64 euros TTC, accompagnée d'un courrier demandant à M. S de prendre contact avec un de ses conseillers.

M. S a donc appelé les services du fournisseur X qui lui ont expliqué que « *ses mensualités étaient trop basses par rapport à sa consommation réelle et qu'il devait donc payer la somme réclamée.* »

Le 22 janvier 2008, M. S a adressé une lettre recommandée avec avis de réception au fournisseur X expliquant que la décision de lui rembourser la somme de 662,46 euros et de baisser ses mensualités n'était pas de son fait, mais était de la responsabilité du fournisseur X, et qu'en conséquence il refusait de payer la somme de 1189,64 euros. Il a également demandé à ce que ses mensualités soient de nouveau d'un montant de 98 euros/mois.

Le 8 février 2008, le fournisseur X a adressé à M. S son échéancier pour l'année 2008 d'un montant total de 1200 euros avec des mensualités de 120 euros/mois. M. S a toujours respecté cet échéancier.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a adressé la réponse suivante le 27 février 2009:

- « *Monsieur S a fait état de son désaccord concernant d'une part, le montant à devoir relatif à sa facture de régularisation annuelle de 2007, laissant apparaître au 24/12/2007 un solde en faveur du fournisseur X de 1189,64 €, et d'autre part, la baisse du montant des mensualités, passée de 98 € pour l'année 2006 à 36 € pour l'année 2007.* »
- « *En analysant les données du dossier, nous relevons de fortes fluctuations dans la consommation annuelle du client, notamment entre l'année 2005 et 2006. La baisse significative de la mensualité proposée par le fournisseur X, passant de 98 € à 36 €, se justifie par la diminution frappante de la consommation du client, durant l'année 2006. A juste titre, le fournisseur X a donc ajusté les mensualités à venir du client, se basant sur la consommation annuelle précédente. Nous notons toutefois, qu'il aurait été judicieux de déterminer les raisons de cette forte diminution de la consommation relevée en 2006, avant de soumettre à Monsieur S le montant de 36 € par mois pour l'année 2007.* »
- « *Nous relevons par ailleurs une très forte consommation enregistrée en 2007, à savoir le double des années précédentes (2004 et 2005). A nouveau, il aurait été opportun de chercher à comprendre les fluctuations de consommation du client et revoir le montant de la mensualité.* »
- « *Par ailleurs, le contrôle du compteur initial effectué le 14 janvier 2009, n'a mis en évidence aucune anomalie. Les consommations enregistrées ne sont donc pas contestables. L'étude tarifaire, réalisée en 2009, amène le fournisseur X à proposer un nouveau tarif plus adapté aux habitudes de consommation du client, lui évitant ainsi de gérer l'effacement de ses consommations en période rouge, comme le nécessite le tarif TEMPO.* »
- « *Au regard de ces observations, nous déplorons le fait de ne pas avoir été plus réactifs dans l'étude de la consommation annuelle de Monsieur S, et qu'à ce titre, il convenait d'apporter conseil au client, pour éviter des factures de régularisation importantes. Pour toutes ces raisons, nous consentirions à effectuer un geste commercial à hauteur de 100 € TTC, correspondant en moyenne au montant de ses mensualités au cours de l'année 2008.* »

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le distributeur A a adressé la réponse suivante le 17 février 2009 :

- « Monsieur S dispose d'un contrat au tarif TEMPO depuis le 28 septembre 1999. »
- « Lors de la relève cyclique du 26 décembre 2006, seul le paramètre rouge du tarif TEMPO a été incrémenté. »
- « Aucun élément d'information sur cette anomalie est consigné dans nos systèmes d'information. Deux hypothèses sont possibles ; soit l'anomalie est liée à une perturbation singulière dans le système de téléreport, soit il s'agit d'une anomalie à l'enregistrement des paramètres. »
- « A la relève cyclique de 2007, tous les paramètres ont bien été incrémentés, reprenant donc la consommation des deux dernières années. C'est à partir de ces éléments que le fournisseur a établi les différentes facturations».
- « A noter toutefois que dans le cas de ce type de tarification, les clients adaptent leur consommation aux différentes périodes et sont vigilants quant au suivi de leurs consommations et de leurs facturations qui en découlent. Il est donc surprenant que le client ne se soit pas manifesté plus tôt. »

Le consommateur a apporté au médiateur les informations complémentaires suivantes :

- A la suite de sa facture du 24 décembre 2008, faisant apparaître un solde de 756,16 euros, M. S a demandé un délai de paiement qui a été accepté par le fournisseur X le 30 décembre 2008 sous la forme d'un échancier de trois mensualités de 252 euros TTC environ, avec paiement les 31 janvier, 28 février et 31 mars 2009.
- Toutefois, le 9 février 2009, une facture du solde à payer a été émise sans tenir compte du plan de paiement mis en place en décembre 2008 et M.S a dû faire opposition aux prélèvements correspondants.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une anomalie dans le relevé du compteur de M. S en décembre 2006, imputable au distributeur A.
- Cette anomalie a eu pour conséquence une forte diminution des consommations facturées à M. S, avec le règlement par le fournisseur X d'un trop perçu qui ne se justifiait pas, ainsi que la diminution des mensualités de M. S pour l'année suivante.
- Lors du relevé de compteur en décembre 2007, l'anomalie a été corrigée par l'enregistrement de la consommation réelle de M. S sur deux ans, entraînant l'émission de la facture contestée de 1189,64 euros TTC.
- Le médiateur a vérifié l'exactitude de cette facture qui doit être réglée par le consommateur.
- Le médiateur national de l'énergie s'étonne, d'une part, que des fluctuations de consommations aussi importantes, que ce soit à la baisse ou à la hausse, n'aient pas provoqué d'alertes et un traitement personnalisé de la consommation de M. S, ni chez le distributeur A, ni chez le fournisseur X, et d'autre part que, la vérification du compteur de M. S n'ait été faite que le 14 janvier 2009. En outre, le relevé semestriel du compteur prévu en juin 2007 aurait sans doute permis de détecter plus tôt l'anomalie de relevé de décembre 2006.
- Le fournisseur X reconnaît cette absence de réactivité dans la gestion du dossier M. S et propose un geste commercial de 100 euros TTC.

- Le distributeur A, en revanche, ne reconnaît pas explicitement sa responsabilité dans l'origine du litige, et met en doute la bonne foi du consommateur, estimant « *surprenant que le client ne se soit pas manifesté plus tôt* ».
- Le médiateur ne partage pas cet avis et estime que le professionnel responsable du relevé des compteurs aurait dû détecter lui-même une erreur de relevé aussi grossière, puisque seuls 2 index sur 6 ont été relevés.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de verser à M. S la somme de 100 euros TTC, comme il l'a proposée, en dédommagement des désagréments subis.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de verser à M. S la somme de 150 euros TTC en dédommagement des désagréments subis.

Le médiateur rappelle aux distributeurs qu'il est de leur responsabilité de détecter et de corriger les erreurs manifestes de relevés de compteurs.

La présente recommandation est transmise ce jour au distributeur A, au fournisseur X, ainsi qu'au consommateur.

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 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 11 juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE