



Réf. 480718-340009122/CL

**Recommandation n° 2009-111/PG**  
**Juin**  
**relative à la saisine de Monsieur et Madame G**  
**du 26 novembre 2008 agissant en qualité de propriétaires de**  
**la pharmacie G concernant un litige avec le fournisseur X**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 26 novembre 2008 par Monsieur et Madame G en qualité de propriétaires de la pharmacie G d'un litige avec le fournisseur d'électricité, X.

M. et Mme G contestent la facture de résiliation de leur fournisseur, qui comprend plus de 87 000 kWh facturés en heures creuses.

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**

Pour la fourniture d'électricité de leur pharmacie, M. et Mme G ont opté en août 2006 pour le fournisseur X. La puissance souscrite est de 12 kVA en option Heures pleines/Heures creuses.

Mécontents de ne pas retrouver sur leurs factures les index lus sur leur compteur, M. et Mme G ont résilié ce contrat le 1<sup>er</sup> juin 2008. Leur facture de résiliation reçue le 13 juin 2008 affiche un solde débiteur de 8067,50 euros TTC correspondant à 87 370 kWh en heures creuses et 21 141 kWh en heures pleines.

M. et Mme G ont refusé de régler cette facture qualifiée de « *fantaisiste* » et qui ne correspond rien à leurs consommations réelles.

Par téléphone et par courrier du 5 septembre 2008 adressé à leur fournisseur, les consommateurs ont demandé que leur facture soit corrigée sur la base du relevé de leur compteur.

Par courriers du 1<sup>er</sup> juillet 2008 et du 2 septembre 2008, le fournisseur X a maintenu sa facturation en précisant :

*« Au vu des données communiquées par le Gestionnaire de Réseau de Distribution, notre référent, nous vous confirmons les index de fin de facturation présents sur votre facture. Par conséquent nous vous confirmons l'exactitude de cette dernière.  
Suite à votre demande relative à votre index de clôture, nous avons par ailleurs porté réclamation auprès de votre GRD. Ce dernier nous indiquant un retour négatif quant à la modification de l'index de clôture car inhérent à un changement de fournisseur.  
Aussi, vous pouvez effectuer une requête auprès de votre nouveau fournisseur afin d'effectuer un contrôle des flux transmis. »*

## Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur, le fournisseur X a transmis la copie de ses échanges avec le distributeur A :

- Le 27 août 2008, le fournisseur X a transmis au distributeur une première réclamation en ces termes : *« Notre client, pharmacie G, anciennement chez le fournisseur X a effectué un changement de fournisseur au 01/06/08. Seulement vous facturez un tour de compteur en HC soit une conso de 87370kWh reportée sur la facture. Ce qui est énorme. De plus, les horaires HC (24 h à 8h) n'impactent pas les consos puisque la pharmacie est fermée durant ces heures. Merci de faire le nécessaire afin que le préjudice soit réparé au nom de l'ancien ou du nouveau fournisseur. »*
- Le distributeur a répondu de la façon suivante le jour même : *« Après vérification du dossier le changement de fournisseur est réalisé par un automate et non par le distributeur lui-même et de plus il n'y a pas eu de tour complet du compteur. Pour rappel, les index calculés de changement de fournisseur ne sont pas contestables et toutes demandes de redressement restent irrecevables. »*
- Le fournisseur X a renouvelé sa demande en janvier 2009 à la suite de la saisine du médiateur national de l'énergie. Le 16 janvier 2009, le distributeur y a répondu en ces termes : *« Après analyse du dossier, nous avons détecté une anomalie sur le dossier, nous allons procéder au redressement du dossier dans les plus brefs délais. »*

Le 24 décembre 2008, le médiateur a demandé ses observations au distributeur A. Les éléments suivants sont parvenus au médiateur le 9 juin 2009, à la suite de plusieurs relances :

- *« Monsieur G dispose d'un contrat double tarif avec une puissance de 12 kVA en monophasé. Le compteur de Monsieur G est accessible. Les relevés cycliques contractuels du compteur de Monsieur G sont prévus en mars et septembre de chaque année. Le 4 juillet 2006, le Fournisseur X transmet une demande de changement de fournisseur sur index calculés, au distributeur pour Monsieur G. Le distributeur réalise la prestation le 1<sup>er</sup> août 2006, conformément à la procédure « Changement de fournisseur pour les clients professionnels ou résidentiels BT <ou> à 36 kVA » concertée avec les acteurs du marché. Au moment du changement de fournisseur le 01 août 2006, les index calculés étaient :*  
*En Heures creuses : 80 22*  
*En Heures pleines : 16 378*
- *S'agissant d'un changement de fournisseur datant d'août 2006, la procédure en vigueur alors ne prévoyait pas le principe de la « consommation négative » comme actuellement. Ainsi les relevés de mars 2007 et septembre 2007, probablement avec un index HC inférieur à l'index HC calculé, ont été rejetés par le système d'information (l'index étant pris en compte dès lors qu'il dépasse l'index calculé). Ces rejets d'index ont généré des estimations (les index estimés de janvier 2008 étaient de 19 381 en HC et de 28 086 en HP). Lors de la relève cyclique de mars 2008, l'index HC*

*relevé est inférieur aux estimations et a été «forçé » par le distributeur à 9 317. Ce forçage d'index a été considéré par le SI comme un passage à zéro générant une surconsommation de 89 936 kWh (109 317 - 19 381= 89 936). Le 17 avril 2008, le fournisseur Y transmet au distributeur une demande de changement de fournisseur, sur index calculé. Le distributeur réalise la prestation le 01/06/08 Conformément à la procédure « Changement de fournisseur pour les clients professionnels ou résidentiels BT <ou> à 36 kVA » concertée avec les acteurs du marché. Au moment du changement de fournisseur du 1<sup>er</sup> août 2008, les index calculés étaient :*

*HC : 10 244*

*HP : 55 293*

*A la relève du 5 septembre 2008, l'index HC relevé était inférieur aux index calculés du changement de fournisseur du 01/06/08 :*

*HC : 10 149*

*HP : 58 299*

*La procédure « Changement de fournisseur pour les clients professionnels ou résidentiels BT <ou> à 36 kVA » concertée avec les acteurs du marché, prévoit que:*

*« Dans certaines situations (rupture dans le rythme de consommation du client, absence fréquente du client au relevé cyclique...), l'index relevé par l'agent du distributeur à l'occasion du relevé semestriel peut s'avérer inférieur à l'index calculé pour le changement de fournisseur, surtout si le relevé est effectué proche de la date de changement de fournisseur. Dans ce cas, une régularisation de la consommation est effectuée automatiquement par le système de facturation de l'accès au réseau et de reconstitution des flux au bénéfice du nouveau fournisseur.*

*Un redressement de consommation sera transmis par le distributeur au fournisseur X concernant la période du 01/08/06 au 01/06/08. »*

Le 12 juin 2009, le fournisseur X a précisé au médiateur avoir édité, en date du 11 juin 2009 une facture correctrice de résiliation sur la base des données transmises par le distributeur. Cette facture présente un solde débiteur de 1456, 33 euros TTC. Le fournisseur X a précisé avoir reçu les données du redressement dès le 20 janvier 2009.

### **Les conclusions du médiateur**

- Le litige a pour origine une facture de résiliation aberrante en date du 13 juin 2008 relative à 87 370 kWh en heures creuses et 21 141 kWh heures pleines, du fait de la prise en compte d'un tour complémentaire du compteur au niveau des heures creuses. Cette facture erronée n'a été corrigée que le 12 juin 2009.
- Cette anomalie remonte au premier changement de fournisseur des consommateurs en août 2006. Les index de bascule calculés alors par le distributeur A ont été très surestimés, surtout en heures creuses. Cette situation est passée inaperçue aux yeux des consommateurs car ils avaient été facturés sur des bases très surestimées par leur ancien fournisseur. Par la suite, ces index de bascule surestimés ont provoqué le rejet des index relevés, remplacés par des index estimés jusqu'en mars 2008. A cette date, l'index relevé en heures creuses (9317 kWh) inférieur aux estimations précédentes, mais supérieur à l'index de bascule (8022 kWh), aurait dû donner lieu à l'enregistrement de consommations négatives en heures creuses se traduisant par un remboursement au profit des consommateurs. Le distributeur A n'a pas suivi cette logique. Il a considéré qu'un passage à zéro avait été accompli par le compteur et a retenu l'index (1)09 317 au lieu de 09 317 (le compteur n'ayant que cinq chiffres, l'affichage ne fait pas apparaître si un tour (passage par 99 999 et retour à 00000) a été accompli ou non).

Cette évaluation erronée a été reportée sur la facture de résiliation du fournisseur X du 6 juin 2008 qui enregistre 87 370 kWh en heures creuses et 21 141 kWh en heures pleines.

- Cette analyse chronologique démontre que l'origine de l'index de bascule erroné provient d'une erreur de comptage du distributeur A commise en mars 2008, sans aucun lien avec la procédure de changement de fournisseur mise en œuvre trois mois plus tard. Le distributeur A ne saurait en conséquence en toute bonne foi invoquer cette procédure pour justifier ce qui relève d'une négligence. Les problèmes de « *tour de compteur* » sont en effet bien connus du distributeur et devraient, sinon être évités, du moins être identifiés.
- Cette erreur de comptage s'est accompagnée de deux dysfonctionnements importants (défaillance des procédures de détection des factures aberrantes et défaillance du service clientèle) qui ont déjà été identifiés dans une précédente recommandation (cf. recommandation n°2008-022) à propos d'une erreur de comptage similaire. Dans le cas d'espèce, la facture du 13 juin 2008 (87 370 kWh en heures creuses et 21 141 kWh en heures pleines) comportait des erreurs flagrantes qui auraient dû être détectées par un simple contrôle de cohérence. D'autre part l'anomalie signalée par le fournisseur X a dans un premier temps été réfutée par le distributeur A avant d'être reconnue en janvier 2009 à la suite de la saisine du médiateur.
- Les consommateurs se plaignent de ne pas avoir retrouvé sur leur facture les index lus sur leur compteur. Cette anomalie s'explique indépendamment des particularités de la facturation du fournisseur X (cf. recommandation n° 2008-041) par le fait que les consommations en heures creuses ont toutes été estimées par le distributeur pendant la durée de facturation du fournisseur X.
- Le médiateur a contrôlé la facture de M. et Mme G à la suite de la régularisation opérée par le fournisseur X sur la base des éléments transmis par le distributeur et a constaté les faits suivants :
  - Le montant réclamé à M. et Mme G au titre de leur facture de clôture régularisée a été correctement calculé. Le médiateur confirme que M. et Mme G sont débiteurs de la somme de 1456, 33 euros TTC envers le fournisseur X.
  - La proportion d'heures creuses sur toute la période de facturation du fournisseur X est anormalement faible (5 %) par rapport au taux d'heures creuses habituellement constaté chez les consommateurs abonnés à ce type d'option. Le médiateur a calculé que ce faible ratio d'heures creuses ne permettait pas aux consommateurs de rentabiliser le surcoût de l'abonnement du tarif Heures pleines/ Heures creuses, et qu'il en était résulté un surcoût pour les consommateurs d'environ 138 euros TTC par rapport à une tarification au tarif Base. Le médiateur ne saurait tenir le fournisseur X pour responsable de ce surcoût, car il ne disposait que des index estimés transmis par le distributeur A. Il n'a donc pas été en mesure de proposer à ces clients une option tarifaire mieux adaptée à leurs usages. Le médiateur considère dans ce cas que ce sont les défaillances du distributeur A qui ont fait obstacle à l'optimisation tarifaire du contrat des consommateurs, et qu'il revient à ce dernier de prendre à sa charge le surcoût occasionné pour les consommateurs. Le médiateur conseille également aux consommateurs de changer leur option tarifaire rapidement et de passer en tarif Base.
- Le traitement de la réclamation par le fournisseur X n'a pas été totalement satisfaisant. Le fournisseur a bien répondu aux réclamations des consommateurs à deux reprises et a transmis cette réclamation au distributeur A. Cependant, cinq mois lui ont été nécessaires pour établir la facture de redressement. Ce délai anormalement long a prolongé inutilement les tracasseries des consommateurs mais ne leur a pas causé de préjudice financier particulier étant donné qu'ils n'avaient pas réglé leur facture de résiliation.

## La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'accorder 138 euros TTC à M. et Mme G au titre des désagréments subis du fait de sa négligence dans l'identification et la correction d'une anomalie de comptage (tour de compteur).

Le médiateur national de l'énergie recommande aux consommateurs de régler leur facture de résiliation auprès du fournisseur X.

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

En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 2007-1504, le distributeur A informera 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 des consommateurs.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 30 juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE