



Réf. 480718-309843072/JC

Recommandation n° 2009-115/PG
relative à la saisine du 4 novembre 2008 de Monsieur M
pour le compte de sa fille, Mademoiselle M
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 4 novembre 2008 par Monsieur M pour le compte de Mademoiselle M, sa fille, d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

M. M conteste une facture reçue en juin 2007 traduisant une évolution importante des consommations de Mlle M entre novembre 2006 et juin 2007.

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

Mlle M a souscrit lors de son emménagement, le 25 octobre 2005, un contrat de fourniture d'électricité avec une puissance de 6 kVa simple tarif. Son compteur électrique est électromécanique et accessible aux agents du distributeur.

Le 6 juin 2007, Mlle M a reçu une facture de 224,47 euros TTC, basée sur un relevé de son compteur, très supérieure à ses factures antérieures. Par téléphone, elle a contesté le montant de cette facture auprès de son fournisseur, X. Son fournisseur n'a constaté quant à lui aucune anomalie et a confirmé sa facturation.

Mlle M, souvent absente en raison de son activité professionnelle, a demandé à son père, M. M, de prendre en charge le suivi de sa réclamation.

Le 20 juin 2007, M. M a écrit au fournisseur X pour lui faire part de son mécontentement et de son incompréhension à propos de la facture du 6 juin 2007. Il demande « *de bien vouloir prendre en considération tous les détails de notre courrier et de réévaluer les factures de votre cliente et de*

considérer cette cliente avec honnêteté et sans mauvaise foi ». Il signale que sa fille, pendant la période de novembre 2006 à juin 2007, « *n'a occupé son logement que 1 mois et 3 semaines* ».

Suite à ce courrier et afin de vérifier l'installation de Mlle M, un rendez-vous a été fixé avec un agent du distributeur A le 21 juin 2007. M. M a effectué les 250 kilomètres qui le séparent du domicile de sa fille mais personne ne s'est présenté au rendez-vous. Il a téléphoné au fournisseur X et un second rendez-vous a été fixé le 17 juillet 2007.

Le 17 juillet 2007, le distributeur est intervenu pour effectuer un contrôle visuel du dispositif de comptage. A la suite de ce contrôle, le distributeur a estimé qu'il n'y avait aucun dysfonctionnement du compteur.

Le 31 juillet 2007, M. M a contesté par courrier ce contrôle en signalant que « *la personne a regardé le compteur et déclaré qu'il tournait bien* » et que « *l'agent du fournisseur X n'a montré aucun intérêt à effectuer un contrôle* ». Il signale en outre qu'il a résilié l'abonnement pour le logement de sa fille le 27 juillet 2007 à la suite de son déménagement.

Le 9 août 2007, le fournisseur X a répondu à son courrier en signalant qu'il n'y avait aucune anomalie sur son compteur et que la vérification effectuée permettait « *de contrôler le bon état de fonctionnement du compteur. En effet sur la période d'hiver novembre 2006 à juin 2007 vous avez consommé 1996 kilowatts qui correspondent à une consommation normale en période d'hiver. Si votre compteur avait été défaillant cela aurait engendré une consommation équivalente sur la période d'été.* »

Le 4 décembre 2007, M. M a saisi par courrier le service de médiation interne du fournisseur X afin de trouver une solution. Le 16 janvier 2008, le service de médiation interne du fournisseur X lui a répondu en indiquant « *que la consommation de votre fille a été examinée en détails, qu'un contrôle visuel a été effectué sur le compteur, et qu'une vérification métrologique vous a été proposée, que vous avez refusée.* ». Il signale en outre que « *dans la mesure où votre fille a résilié son contrat le 27 juillet 2007, je ne dispose d'aucun moyen de vérification désormais sur la bonne marche de son compteur* » et « *dans ces conditions, je ne peux malheureusement que confirmer les courriers antérieurs de l'entreprise* ».

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X le 16 décembre 2008. Le 27 janvier 2009, le fournisseur X a communiqué le courrier qu'il avait adressé au consommateur le 19 novembre 2007 :

- « *l'évolution des consommations de votre fille ne présente en effet aucune anomalie. En période estivale, les consommations varient de 4 à 7 kWh par jour et en période hivernale de 13 à 19 kWh, témoignant bien une modification dans l'utilisation du parc d'appareils électriques. Par ailleurs, comme vous en avez été informés, une anomalie de comptage aurait occasionné une consommation importante de façon continue et pas seulement en période d'hiver.* »
- « *une vérification visuelle du compteur a confirmé son bon fonctionnement (pas de marche à vide)* ».

Les observations du distributeur A, reçues le 15 avril 2009, sont les suivantes : « *le 17/07/2007, suite à une demande du Fournisseur le Distributeur intervient chez Mlle M pour effectuer un contrôle visuel du dispositif du comptage. Aucun dysfonctionnement n'est constaté. Un contrôle métrologique a été proposé à la Cliente, celle-ci l'a refusé.* »

En réponse à ces observations, le médiateur national de l'énergie a sollicité le distributeur A pour lui demander de bien vouloir lui communiquer l'historique des consommations du successeur de Mlle M dans le logement qu'elle occupait jusqu'en juillet 2007. Le distributeur a répondu que :

- « *s'agissant d'un contrat actif, les consommations du successeur de Mlle M ne peuvent être communiquées sans son accord.* ».
- « *Toutefois, nous vous précisons que les consommations enregistrées après le départ de Mlle M sur le PDL concerné sont cohérentes avec les consommations enregistrées avant le 27/07/2007.* »

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour objet la contestation par la consommatrice des consommations enregistrées par son compteur, qu'elle juge excessive.
- Les éléments dont le médiateur national de l'énergie dispose ne lui permettent pas de déterminer si ce niveau de consommation, qui n'est pas anormal par rapport aux consommations moyennes, est réellement disproportionné par rapport aux usages et aux consommations réelles de la consommatrice.
- Il est toutefois indéniable que la consommation enregistrée entre le 24 novembre 2006 et le 5 juin 2007 (3648 kWh) est en augmentation par rapport à la consommation enregistrée l'année précédente à la même période (2638 kWh). Le médiateur souligne à ce stade qu'une évolution de consommation doit s'examiner entre deux relevés de compteur, et pas entre deux factures successives. M. M a pu être induit en erreur dans sa première réclamation car il a jugé irréaliste la consommation comprise entre l'index (sous-)estimée de la facture précédente (avril 2007) et l'index relevé en juin 2007 : il a en effet calculé à une consommation moyenne de 32,6 kWh/jour sur cette période. La facture de juin 2007 régularisait les consommations (sous-) estimées des deux factures précédentes et il convenait de remonter au dernier index relevé, en décembre 2007, pour analyser les consommations moyennes réelles sur une période de 6 mois, qui s'établissent en fait à 18,9 kWh/jour.
- En dehors d'une évolution des usages de la consommatrice, les causes de l'accroissement des consommations entre l'hiver 2007 et l'hiver 2006 peuvent être :
 - un dysfonctionnement de compteur ;
 - un branchement « sauvage » sur le compteur de la consommatrice ;
 - un mauvais fonctionnement d'un appareil de l'installation intérieure.
- L'hypothèse du dysfonctionnement du compteur semble pouvoir être raisonnablement écartée compte tenu du contrôle visuel réalisé et de l'attestation du distributeur A du caractère cohérent des consommations du successeur de Mlle M. Toutefois, seul un contrôle métrologique de cet appareil de comptage aurait permis d'écarter totalement cette hypothèse.
- L'hypothèse d'un branchement « sauvage » sur le compteur de la consommatrice par un tiers semble pouvoir être écarté, M. M ayant fait examiner l'installation par un électricien de sa connaissance qui aurait sans doute détecté une telle anomalie.
- En dernier lieu, le médiateur national de l'énergie estime plausible que l'augmentation de la consommation de la consommatrice puisse résulter du mauvais fonctionnement d'un appareil de l'installation intérieure (chauffe-eau ou convecteur électrique). Comme la consommatrice a résilié son contrat et quitté les lieux, dont elle n'était que locataire, il est impossible de confirmer cette hypothèse. Cette cause de surconsommation, si elle était avérée, engagerait la responsabilité du bailleur dans le litige, ce qui exclurait la saisine du champ de compétence du médiateur national de l'énergie qui ne peut pas recommander de solutions aux litiges entre bailleurs et locataires.
- Le médiateur national de l'énergie estime que le traitement de la réclamation par le fournisseur X a été satisfaisant, sur le fond comme sur la forme.

- Le médiateur national de l'énergie trouve regrettable que le distributeur n'ait pas honoré le rendez-vous du 21 juin 2007 fixé pour la vérification visuel du compteur, obligeant le père de la consommatrice a effectuer deux voyages d'une distance de 500 km. Le médiateur national de l'énergie n'a pu déterminer qui était le responsable de cet incident, le fournisseur ou le distributeur, mais considère que le désagrément subi doit être dédommagé.
- Un dédommagement des consommateurs en cas de rendez vous manqué par le distributeur est prévu par le « Catalogue des prestations du distributeur A proposées aux clients et fournisseurs d'électricité ». Toutefois, le médiateur estime que le montant correspondant (22,53 euros HT) n'est pas équitable dans le cas d'espèce compte tenu des désagréments subis.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à Mlle M 30 euros TTC à titre de dédommagement pour les désagréments subis.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'accorder à Mlle M 30 euros TTC à titre de dédommagement pour les désagréments subis.

La présente recommandation est transmise ce jour au distributeur A, au fournisseur X ainsi qu'à la consommatrice et à Monsieur M.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X 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 du consommateur.

Fait à Paris en cinq exemplaires, le 2 juillet 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE