



Réf. 480718-267964644/SF

## **Recommandation n° 2009-125/PG**

### **relative à la saisine du 3 octobre 2008 du centre départemental d'action sociale du conseil général du Finistère agissant pour le compte de Monsieur C concernant un litige avec le fournisseur X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 3 octobre 2008 par le centre départemental d'action sociale (C.D.A.S) du conseil général du Finistère pour le compte de Monsieur C, d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. C conteste la facture rectificative du 18 mars 2008 d'un montant de 1733,64 euros TTC qu'il a reçue à la suite du constat de dysfonctionnement 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**

M. C est titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité option heures pleines heures creuses et une puissance de 9kVA, avec un paiement mensualisé par prélèvements automatiques.

Le compteur de M. C a été remplacé le 4 mars 2008, à la suite du constat de son dysfonctionnement (absence d'enregistrement de consommations) par le distributeur A lors du relevé semestriel intervenu le 8 novembre 2007.

Le 31 mars 2008, M. C a reçu un courrier du fournisseur X, accompagné d'une facture rectificative datée du 18 mars 2008, relative à la période de consommation du 10 mai 2005 au 4 mars 2008 pour un montant total de 1733, 64 euros TTC.

M. C a adressé plusieurs courriers pour contester et demander des explications sur cette facture rectificative à son fournisseur, mais il n'a pas obtenu de réponse, à l'exception de l'envoi d'un échéancier de 10 mensualités de 173 euros TTC.

Sa situation financière ne lui permettant pas de faire face à de telles mensualités auxquelles devait s'ajouter le règlement des mensualités du plan de paiement de son contrat en cours, M. C s'est

adressé au centre départemental d'action sociale (C.D.A.S) du conseil général du Finistère qui a tenté dans un premier temps de régler le dossier de M. C directement avec le fournisseur X.

Le fournisseur X n'a jamais répondu aux demandes d'explications, tant téléphoniques qu'écrites, de la facture rectificative du 18 mars 2008 de l'assistante sociale du C.D.A.S. en charge du dossier de M.C.

## Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a adressé la réponse suivante le 18 novembre 2008 :

- « Monsieur C conteste une facture rectificative de 1733,64 euros établie en mars 2008 à la suite du dysfonctionnement de son compteur qui n'enregistrait plus ses consommations. Il lui semble en effet que cette facturation ne tient pas compte des règlements qu'il a effectués en 2006 et 2007 dans le cadre du paiement mensuel. »
- Le fournisseur transmet un historique de la facturation de M. C depuis la mise en service de son contrat en juin 2004 qui permet de « constater que le compteur de Monsieur C s'est bloqué entre le 10 mai 2005 et le 10 mai 2006 : la consommation sur cette période est en effet diminuée de plus de la moitié par rapport à l'année précédente. Puis entre le 10 mai 2006 et le 4 mars 2008, date de remplacement du compteur, aucune consommation n'a été enregistrée ».
- Le fournisseur transmet la méthode de calcul suivie par le distributeur A pour aboutir à la somme de 1733,64 euros TTC : les éléments de la période de référence, les éléments de la période de dysfonctionnement du compteur, le calcul du rappel de facturation en heures creuses et en heures pleines.
- « Il est manifeste que Monsieur C n'a pas fait l'objet d'une double facturation puisque les consommations facturées avant le remplacement du compteur ont été déduites du rappel. »
- « Sur la période de dysfonctionnement du compteur, soit du 11 mai 2005 au 4 mars 2008, Monsieur C a été facturé des sommes suivantes : 516,81 euros + 244,71 + 1733,64 = 2495,16 euros pour 1014 jours. Rapporté à une période d'un an, ceci équivaut à 885,85 euros, somme en toute cohérence avec le montant réglé par Monsieur C en mai 2005, avant le dysfonctionnement du compteur. »
- « Enfin, Monsieur C s'étonne du montant de la facture du 16 mai 2008, soit 1660,66 euros. Celle-ci se décompose ainsi :
  - Abonnement pour l'ancien contrat, du 06/06/07 au 04/03/08, qui n'avait pas encore été facturé (la dernière facture annuelle remontant au 24 mai 2007),
  - Abonnement et consommation depuis le 4 mars 2008 pour un total de 477,02 euros,
  - Arriéré de 1183,64 euros, correspondant au montant de la facture rectificative auquel ont été déduits les prélèvements mensuels du cycle 2007-2008 (soit 550 euros). »
- « Cette facturation ne présente aucune anomalie. A ce jour le compte client de Monsieur C présente un solde débiteur de 1560,66 euros, un chèque de 100 euros ayant été enregistré le 30 octobre dernier. Conscient de la situation financière difficile de notre client je propose de lui permettre de régler ce montant sur une période équivalente à la durée du dysfonctionnement du compteur, soit des échéances de 46 euros pendant 34 mois. »

Le médiateur national de l'énergie a formulé une demande d'observations complémentaires au fournisseur X concernant l'intitulé « paiement non honoré » qui apparaît sur les factures sous la

rubrique « autres prestations » et qui est facturé 15,40 euro HT, et demandant quel document du fournisseur y fait référence.

Le fournisseur X a répondu que :

- *« Les factures du 11 mai 2006 et du 24 mai 2007 présentent respectivement, 1 frais facturé d'un montant de 15,40 euros HT et 3 frais facturés d'un montant de 15,40 euros HT chacun, pour motif « paiement non honoré » .*
- *Les frais pour motif « paiement non honoré » correspondent à des frais imputés pour prélèvement impayé suite à compte bancaire non approvisionné.»*

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le distributeur A a adressé la réponse suivante le 2 février 2009 :

- *« Suite au relevé cyclique des 13 mai 2007, le contrôle des données de relevé par le distributeur a mis en évidence une consommation nulle des installations de Mr C sur la période du 10 mai 2006 au 13 mai 2007. Pour connaître les raisons de cette consommation nulle, le distributeur a adressé un courrier au client le 15 mai 2007 l'invitant à prendre contact avec le distributeur. Ce courrier est resté sans réponse. »*
- *« La même consommation nulle a été constatée lors du cycle de relevé suivant, le 8 novembre 2007. Un nouveau courrier daté du 10 novembre 2007 invitant le client à se rapprocher des services du distributeur est resté une nouvelle fois sans réponse ».*
- *« Faute de réponse de Monsieur C aux courriers, le distributeur a procédé à la vérification du comptage. Un dysfonctionnement ayant été constaté, le distributeur a procédé au remplacement du compteur le 4 mars 2008. »*
- *« Conformément à la procédure CRE : << Procédure détaillée applicable en cas de fraudes et erreurs de comptage aux sites de consommation BT< 36kVA >> du 28 mai 2007 le distributeur a procédé au calcul du redressement des consommations. »*  
*L'évaluation des consommations à redresser, pour la période du 10 mai 2005 au 4 mars 2008 date du changement de comptage, soit 1014 jours, a été calculé sur la base de l'historique réel de consommation de Monsieur C sur la période de référence du 1er juin 2004 au 10 mai 2005. »*
- *« Le distributeur a transmis ces données de comptage au fournisseur afin que ce dernier émette une facture de régularisation. Déduction faite des consommations déjà facturées, les consommations redressées étaient de 7437kWh en Heures creuses et 11 830 kWh en Heures pleines. »*
- *Le contexte réglementaire ayant évolué, en application des dispositions de la loi du 17 juin 2008 "portant réforme de la prescription en matière civile", le distributeur recalculera l'évaluation des consommations à redresser sur la période du 04 mars 2006 au 04 mars 2008 (soit 2 ans) à laquelle s'ajoutent 114 jours correspondant au délai séparant le 04 mars 2008 du 19 juin 2008, date d'entrée en vigueur de la Loi. Les consommations à redresser seront alors 5831 kWh en Heures creuse et 9321 kWh en Heures pleines. »*

En réponse à la demande d'observations complémentaires du médiateur national de l'énergie, le distributeur A a transmis les réponses suivantes :

- *« Les courriers adressés à Monsieur C les 13 mai et 8 novembre 2007 sont des courriers normés, issus des applicatifs informatiques du distributeur et qui ne sont pas archivés. En revanche, les dates d'envoi de ces deux courriers ont fait l'objet d'un enregistrement par le distributeur. »*

Le médiateur a recueilli auprès de M. C les informations et pièces complémentaires suivantes :

- M. C affirme n'avoir jamais reçu de courriers l'invitant à prendre contact avec le distributeur A.
- M. C continue de régler les mensualités de 55 euros /mois de son plan de paiement pour 2008-2009, alors qu'il rembourse par ailleurs les mensualités de son plan de redressement pour surendettement.

### Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine la contestation par M. C de la facture rectificative du 18 mars 2008 d'un montant de 1733,64 euros TTC à la suite du constat du dysfonctionnement de son compteur.
- Le distributeur A porte la responsabilité principale du litige. En effet :
  - les délais de détection du dysfonctionnement et de remplacement du compteur ont été anormalement longs ;
  - la procédure pour dysfonctionnement de comptage n'a pas fait l'objet d'une application satisfaisante.
- Les délais de détection du dysfonctionnement et de remplacement du compteur ont été anormalement longs :
  - Le compteur s'est bloqué entre le 10 mai 2005 et le 10 mai 2006 et n'a enregistré aucune consommation.
  - Trois relevés de compteur ont eu lieu depuis, sur une année, avant que le distributeur A ne détecte le dysfonctionnement du compteur.
  - Il indique toutefois avoir adressé des courriers à M. C lui demandant de se mettre en contact avec ses services en mai 2007 et novembre 2007.
  - Il s'est écoulé à nouveau un délai de 4 mois entre le constat du dysfonctionnement (le 11 novembre 2007) et le remplacement du compteur (le 4 mars 2008).
  - Ainsi, le dysfonctionnement qui aurait pu être constaté et corrigé dès le 10 novembre 2006 (date du relevé cyclique) ne l'a été qu'en mars 2008, soit un an et quatre mois après.
  - Ce délai d'intervention a eu pour conséquence une absence de facturation des consommations réelles de M. C pendant un an et quatre mois.
  - La négligence dont a fait preuve le distributeur A oblige le consommateur, qui par ailleurs rembourse ses dettes dans le cadre d'un plan de redressement pour surendettement, à régler à la fois ses consommations courantes et le redressement de ses consommations précédentes.
- La procédure pour dysfonctionnement de comptage n'a pas fait l'objet d'une application satisfaisante :
  - le distributeur A n'a pas informé le consommateur ni des paramètres utilisés pour l'évaluation du redressement, ni de la possibilité de la contester, conformément à la procédure pour fraude et erreur de comptage<sup>1</sup>
- Compte tenu de ces éléments, le médiateur national de l'énergie estime équitable de réduire le redressement à un an et demi, c'est-à-dire entre le relevé de compteur précédent le

---

<sup>1</sup> A-PRO-PC \_02E V1 (29/01/2008)

dysfonctionnement (10 mai 2005) et la date du premier relevé cyclique qui aurait permis de le détecter (10 novembre 2006) et d'étaler le paiement en plusieurs mensualités.

- Par ailleurs, le médiateur national de l'énergie a constaté que la facturation par le fournisseur X comporte de multiples frais libellés « *paiement non honoré* » sur les factures annuelles des 11 mai 2006 et 24 mai 2007. Ces frais n'apparaissent dans aucun document contractuel du fournisseur X. Les conditions générales de vente du tarif bleu prévoit uniquement qu'en cas de « *défait de paiement intégral... les sommes dues (sont) majorées ... de pénalités calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC* ». Les frais facturés sont donc infondés.
- Enfin, le médiateur ne peut que regretter les défaillances du traitement de la réclamation du consommateur, qui n'avait apparemment fait l'objet d'aucun traitement sur le fond par le fournisseur X avant la saisine du médiateur.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de réduire la période de redressement à une année et demie pour tenir compte des désagréments subis par le consommateur dus aux délais anormaux de détection et de correction de dysfonctionnements.

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

- de corriger la facturation de Monsieur C en conséquence ;
- d'accorder à M. C des facilités de paiement sur une période au moins équivalente à celle qu'il a proposée (34 mois) ;
- de rembourser à M. C les frais intitulés « *paiement non honoré* » des factures de 2006 et 2007, soit un montant TTC de 61,66 euros (4 X 15,40 euros) ;
- de verser à M. C la somme de 50 euros TTC en dédommagement des désagréments subis dans le traitement de sa réclamation ;
- de ne plus facturer à ses clients d'autres frais en cas de retard de paiement ou d'impayés que ceux qui sont prévus dans ses contrats.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, au distributeur A, ainsi qu'au consommateur et au C.D.A.S. du conseil général du Finistère.

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 cinq exemplaires, le 9 juillet 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE