

N° de saisine : S2010-XXXX

Date de la saisine : 01/07/2010

**Recommandation n° 2011-0803
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : Madame I.
Département : 01

Fournisseur(s) : X/Y
Distributeur : A

L'examen de la saisine

En octobre 2008, Madame I. a souscrit auprès du fournisseur X un contrat de fourniture d'électricité pour une puissance de 9 kVA avec option tarifaire heures pleines/heures creuses (HP/HC).

Les index de mise en service étaient de 99 493 kWh en HP et de 22 873 kWh en HC.

En juillet 2009, Mme I. a changé de fournisseur pour le fournisseur Y. Les index qu'elle a pu relever, elle-même, à cette date étaient, selon elle, de 99 916 kWh en HP et 23 034 kWh en HC.

Le 2 juillet 2009, Mme I. a reçu une facture de résiliation du fournisseur X de 167,85 euros TTC en sa faveur, libellée « consommations sur la base d'un index réel ». Les index de bascule retenus étaient de 3 828 kWh en HP et de 25 207 kWh en HC. La facture laissait également apparaître une ligne de remboursement des estimations entre le 24 octobre 2008 et le 27 mai 2009 de 576,28 euros HT.

Le 23 septembre 2009, Mme I. a reçu une facture de 9 536,09 euros TTC basée sur un relevé correspondant à une consommation de 95 628 kWh en HP (index de début 4 324 kWh et index de fin 99 952 kWh) et - 238 kWh en HC (index de début 25 474 kWh et index de fin 23 091 kWh) sur la période du 2 août au 2 septembre 2009.

Par courriers adressés en recommandé avec accusé de réception des 13, 26 et 29 octobre 2009, Mme I. a contesté auprès du fournisseur Y cette facture anormalement élevée au regard de son historique de consommation.

En l'absence de réponse, Mme I. a fait appel à une association de consommateurs qui a adressé le 24 novembre 2009 une réclamation au fournisseur Y et au fournisseur X. Elle a, à son tour, contesté le montant de la facture du 23 septembre 2009 compte tenu de l'incohérence entre les index relevés en juillet 2009 (à la résiliation du contrat avec le fournisseur X) et ceux relevés en septembre 2009 (sous l'empire du contrat avec le fournisseur Y). Ainsi, lors du premier relevé, l'index HP était de 3 828 kWh alors que lors du second, il était de 99 952 kWh. La consommation de Mme I. aurait donc été de 96 124 kWh sur moins de trois mois. De même, en HC, l'index relevé était de 25 207 kWh en juillet 2009 et de 23 212 kWh en septembre 2009, de telle sorte que sa consommation aurait été négative.

Le 25 novembre suivant, Mme I. a reçu du fournisseur Y une facture rectificative de 151,71 euros TTC, annulant et remplaçant une facture du 4 septembre précédent dont elle indique n'avoir jamais été destinataire. Cette facture rectificative a corrigé les index de début pour retenir les index 99 493 kWh en HP et 22 873 kWh en HC, correspondant aux index de mise en service du fournisseur X. Elle a, par ailleurs, intégré des frais de « relevé spécial » et de « déplacement particulier » pour un montant total de 85,90 euros TTC.

Le 19 janvier 2010, le fournisseur X a adressé à Mme I. un courrier rédigé comme suit : « conformément à l'article 3 - 4 des conditions particulières de vente ci-jointes, la consommation à la date du changement de fournisseur est établie soit sur la base d'un relevé spécial payant s'il est demandé par le client, soit d'une estimation prorata temporis. La résiliation prend effet avec les éléments communiqués par le nouveau fournisseur à A(A), filiale X en charge de la distribution d'électricité et des relevés de compteur. Je vous

invite donc à contacter votre nouveau fournisseur afin de connaître l'origine du relevé qu'il a communiqué pour la reprise du contrat auprès de leur service. Je peux, toutefois, vous signaler qu'aucun relevé réel n'a été effectué pendant la période du contrat auprès de la Société P soit depuis le 24 octobre 2008. Mme I. n'a reçu que des factures estimées sur la période du 24 octobre 2008 au 1^{er} juillet 2009. Ceci peut certainement expliquer la forte consommation facturée aujourd'hui par notre concurrent qui régularise la consommation réelle depuis octobre 2008 dans le cas où le relevé de compteur 25207/03828 du 1^{er} juillet 2009 soit un index calculé ».

L'association de consommateurs représentant Mme I., insatisfaite de la réponse faite par le fournisseur X, a adressé un nouveau courrier au fournisseur X dans lequel elle lui a demandé de rembourser à la consommatrice la différence entre les consommations estimées qui lui ont été facturées lors de la résiliation et celles pour lesquelles elle a procédé à un auto-relevé (HP : (10)3 828 kWh -99 916 kWh = 3 912 kWh ; HC : 25 507 kWh - 23 034 kWh = 2 473 kWh).

Le 4 février 2010, le fournisseur Y a, quant à lui, transmis le courrier suivant à Mme I. et à l'association de consommateurs : « [la facture du 25 novembre 2009] porte sur une estimation [des] consommations, suite au changement de fournisseur pour la mise en service en électricité. Lors d'un changement de fournisseur, les index de mise en service sont estimés par le Gestionnaire du Réseau de Distribution, afin que Y, en sa qualité de fournisseur, puisse établir la facture correspondante. C'est à l'occasion du relevé réel de compteur, effectué par le Gestionnaire du Réseau de Distribution, que la régularisation des consommations sera effectuée par votre nouveau fournisseur. Si vous souhaitez davantage d'informations, je vous invite à consulter le site internet de la Commission de régulation de l'énergie*. Aussi, concernant les frais de déplacement particulier correspondant aux relevés de compteur effectués le 2 septembre 2009 et le 2 octobre 2009. Par conséquent, je vous informe que votre dossier ne présente pas d'anomalie ».

Par courriers des 8 et 15 février 2010, l'association de consommateurs représentant Mme I., insatisfaite de la réponse faite par le fournisseur Y, a demandé de retenir pour les index de changement de fournisseur non pas les index de 99 493 kWh en HP et 22 873 kWh en HC mais les index auto-relevés de 99 916 en HP et 23 034 kWh en HC.

En l'absence de réponse, l'association de consommateurs a saisi le médiateur national de l'énergie.

En réponse à sa demande d'observations, le fournisseur X a transmis au médiateur les explications suivantes : « Par ses courriers adressés à X, puis à Y, la cliente puis L'Association de consommateurs, souhaitent la révision de la facturation effectuée sur le point de livraison. Le litige porte sur les index « calculés » lors du changement de fournisseur (passage d'X à Y) en juillet 2009. L'Association de consommateurs estime qu'une part de consommation est facturée deux fois : 2473 kWh en heures (HC) et 3912 kWh en heures pleines (HP). Le contrat X a fait l'objet d'une résiliation le 1^{er} juillet 2009, avec des index de consommation « calculée », à 25027 kWh en HC et (10)3828 en HP. Le client avait donné des index de consommation inférieurs à 23034 en HC et 99916 en HP. Le client a ensuite souscrit un contrat auprès de Y, ouvert avec les index pris en compte lors de la résiliation chez X. Le tableau ci-après récapitule l'historique chez X.

Historique chez X P

DATE FACTURE	TYPE DE FACTURE	INDEX CONSOMMATION	CONSOMMATION	COMMENTAIRES
27 octobre 2008	Mise en service	22873 / 99493		
25 novembre 2008	Estimation	23295 / 289	422 / 796	
27 janvier 2009	Estimation	24141 / 1886	846 / 1597	
15 avril 2009	Estimation	25023 / 3552	882 / 1666	
27 mai 2009	Estimation	25771 / 4966	748 / 1414	
2 juillet 2009	RESILIATION avec index calculés	25207 / 3828	2334 / 4335	avec annulation des consommations estimées = 2898 / 5473

Cet historique ne comporte aucun index relevé à part ceux de la mise en service. Le fournisseur X n'a donc pas d'avis sur l'exactitude de l'auto-relevé du client. Par ailleurs, la procédure de changement de fournisseur a été respectée avec l'option « index estimés », certes contestable dans la mesure où un seul relevé était disponible. A aurait dû refuser cette option. Si l'historique chez Y confirme la pertinence des index relevés par le client, X est donc prêt à demander à A la révision des index de switch, et donc à émettre une facture rectificative, dès lors que Y fait la même demande auprès de A ».

Le fournisseur Y a, quant à lui, donné les explications suivantes : « Mme I. a accepté et signé notre proposition de changement de fournisseur n°xxxxxxxxxxxxx, mise en service le 1er Juillet 2009. Conformément au principe du changement de fournisseur, les index de mise en service ont été calculés par A (HP:3828 kWh - HC: 25207 kWh). C'est donc sur la base de ces données que nous avons adressé à Mme I., notre facture de Mise en service du 06/07/09 d'un montant de 0€. A la demande de la cliente, nous avons fait intervenir un technicien le 02/09/09 pour la relève du compteur. De cette intervention, en a découlé notre facture du 23/09/09 d'un montant de 9.523,58€, dans laquelle nous régularisons ses consommations pour la période du 02/08/09 au 02/09/09. Sur cette facture l'index du 02/08/09 comme celui du 01/07/09, a été estimé par le distributeur (Facture du 03/08/09, HP:4324 kWh ; HC:25474 kWh). La forte régularisation qu'implique notre facture, démontre que les estimations transmises par le distributeur pour la mise en service du contrat, ainsi que pour l'édition de notre 2è facture du 02/08/09, étaient en deçà de la réalité. Sans contre-indication de la part de Mme I., et par absence de connaissance de ses habitudes de consommation, il nous était impossible de déceler cette sous-évaluation. Afin de permettre à Mme I. de mieux comprendre notre facturation, et suite à ses différents courriers de réclamation, nous avons sollicité A pour la révision des index calculés, sur la base des index auto-relevés par la cliente en Mai 09, restés fixes jusqu'au 01/07/09 (pas de consommation). Cette action n'allait en rien changer le volume total consommé, mais simplement mieux répartir les consommations réellement effectuées chez son ancien fournisseur X, puis chez nous. A a accepté, nous avons pu adresser à Mme I., notre facture rectificative du 25/11/09, cette facture clôt définitivement le litige sur les consommations à notre niveau, chose que nous avons encore récemment confirmé par courrier du 15/07/10 à la cliente ».

De son côté, malgré des demandes réitérées, faites en application des dispositions de la loi n°2000-108 et du décret n°2007-1504, le distributeur A n'a pas fait parvenir ses observations au médiateur national de l'énergie. Le distributeur a été informé qu'en l'absence de réponse de sa part une recommandation serait émise sur la base des seuls éléments contenus dans le dossier.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine une facturation jugée anormalement élevée (plus de 9 000 euros), à la suite d'un changement de fournisseur.

Le médiateur observe que le compteur de Mme I. a été relevé lors de sa mise en service en octobre 2008 alors qu'elle était cliente du fournisseur X, puis en septembre 2009 alors qu'elle était devenue cliente du fournisseur Y depuis trois mois.

Il ressort des éléments versés au dossier qu'entre ces deux relevés, soit sur une période de 330 jours environ, Mme I. aurait consommé 459 kWh en HP et 218 kWh en HC (index relevés en octobre 2008 de 99 493 kWh en HP et de 22 873 kWh en HC ; index relevés en septembre 2009 de 99 952 kWh en HP et de 23 091 kWh en HC).

Toutefois, au regard des factures dont elle a été destinataire sur cette période, Mme I. a été facturée de plus de 100 000 kWh en HP, soit un tour de compteur, et de 218 kWh en HC. A l'examen de la facture du fournisseur Y en date du 23 septembre 2009, le médiateur note en particulier que Mme I. a été facturée d'une consommation de 95 628 kWh en HP et d'une consommation négative de - 2 383 kWh en HC.

Or, la consommation moyenne des clients ayant souscrit un contrat pour une puissance de 9 kVA avec option tarifaire HP/HC est de 4 560 kWh/an en HP et de 3 360 kWh/an en HC.

Il semble donc que l'importance du volume de kilowattheures facturée en HP le 23 septembre 2009 par le fournisseur Y trouve son origine dans le fait qu'il ait considéré à tort que le compteur de Mme I. avait fait « un tour de compteur » en HP.

Ce « tour de compteur fictif » est un phénomène assez rare, imputable à une limitation du système d'information du distributeur A, qui ne compte que 5 chiffres, comme les compteurs électromécaniques, alors que les compteurs électroniques comptent désormais 6 chiffres.

Un « tour de compteur fictif » peut intervenir si le compteur n'a pas été relevé pendant une période assez longue en général, pendant laquelle des estimations ont considéré que le compteur avait fait un tour (passage de 99 999 kW à (1)00 000), le chiffre entre parenthèse n'apparaissant pas.

Le relevé suivant, s'il est inférieur à 99 999 kWh, peut être interprété de deux façons en termes de consommation à facturer :

- Soit il s'agit d'une consommation négative qui régularise des surestimations,
- Soit il s'agit d'une consommation positive, qui régularise des sous-estimations.

Exemple : supposons que le dernier index relevé soit de 99 900 kWh. Les index estimés ont été successivement : 100 000 kWh, puis 100 100 kWh. Ensuite un index est relevé à 99 950 kWh. Cet index peut être interprété soit comme (0)99 950 kWh, soit comme (1)99 950 kWh.

La consommation à facturer peut donc être soit de (0)99 950 - 100 100 = -150 kWh ou soit de (1)99 950 - 100 100 = + 99 850 kWh.

Il semble que le système d'information du distributeur choisisse un cas ou l'autre en fonction de la nature du dernier index enregistré : s'il s'agit d'un index estimé, c'est plutôt une consommation négative qui sera facturée, sinon c'est une consommation positive.

Le phénomène de tour de compteur fictif peut être accru lors des changements de fournisseur : en effet, l'index de changement de fournisseur est calculé, mais il est considéré par le système d'information du distributeur comme un index relevé.

La surestimation de l'index de changement de fournisseur est donc en partie à l'origine du tour de compteur fictif de Mme I. La surestimation de l'index de changement de fournisseur aurait sans doute pu être évitée si le fournisseur Y avait demandé un auto-relevé à Mme I. fin de fiabiliser les index de bascule, comme l'y incitent les procédures en vigueur.

Toutefois, le médiateur considère que la prévention et la détection des tours de compteurs fictifs est de la responsabilité principale du distributeur A, en tant que responsable des données de comptage, et dans la mesure où ces tours de compteurs fictifs résultent des limitations de ses propres systèmes.

Le distributeur A aurait donc dû informer le fournisseur Y du traitement particulier à appliquer aux index de Mme I. fin d'éviter qu'un tour de compteur fictif ne lui soit facturé. Le médiateur constate que les échanges entre le distributeur et le fournisseur Y n'ont pas permis d'éviter que cela ne se produise.

Il importe que ce type d'anomalies soit mieux identifié à l'avenir et ne se reproduise pas, d'autant que cette anomalie étant rare, les fournisseurs de Mme I. ont semblé ignorer la possibilité même d'un tour de compteur fictif. Le fournisseur X, qui a pourtant l'expérience de ce type d'anomalies, antérieures à l'ouverture des marchés, a répondu que la facturation de plus de 90 000 kWh en HP, pourtant démesurée, « rattrapait » des consommations antérieures non facturées. Cette réponse inappropriée a obligé la consommatrice à multiplier les démarches.

Par ailleurs, le médiateur relève que le fournisseur Y aurait pu se montrer plus vigilant sur le volume de consommation facturé. En effet, le niveau anormalement élevé des consommations de Mme I. en HP au regard de la durée de la période de facturation aurait pu l'amener à procéder à une vérification préalable des données ayant conduit à ce montant auprès du distributeur A et dans l'attente de cette vérification, le fournisseur Y aurait pu suspendre la facturation.

Toutefois, le médiateur constate que le fournisseur Y a tenté de corriger l'anomalie. La facture rectificative du 25 novembre 2009 du fournisseur Y annule et remplace la facture du 4 septembre 2009 et retient comme index de départ ceux de mise en service du fournisseur X en octobre 2008, soit 99 493 kWh en HP et 22 873 kWh en HC, et comme index de fin 00 070 kWh en HP et 23 247 kWh en HC.

Néanmoins, cette solution, qui corrige le tour de compteur fictif, n'a pas régularisé la facturation de Mme I. puisqu'elle a eu pour conséquence de la facturer de consommations déjà facturées antérieurement par le fournisseur X. En effet, les consommations en HP de 99 493 kWh à 03 828 kWh et en HC de 22 873 kWh à 25 207 kWh ont été facturées une première fois par celui-ci, puis une seconde fois par le fournisseur Y.

Le médiateur recommande donc au fournisseur Y de rembourser à Mme I. 4 335 kWh en HP et 2 334 kWh en HC, soit :

4 335 kWh X 0,0803 euros HT/kWh - prix unitaire HT du kWh en HP sur la période litigieuse - = 348,10 euros HT ;

2 334 kWh X 0,0472 euros HT/KWh - prix unitaire HT du kWh en HC sur la période litigieuse -- = 110,16 euros HT ;

ce qui équivaut à environ 550 euros HT, soit avec les taxes locales d'électricité, la CSPE (contribution au service public de l'électricité) à environ 630 euros TTC.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur Y de rembourser à Mme I. la somme de 630 euros TTC.

Le médiateur national de l'énergie recommande en outre au fournisseur Y d'accorder un dédommagement de 75 euros TTC à Mme I. pour le traitement insatisfaisant de sa réclamation.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder un dédommagement de 100 euros TTC à Mme I. pour le traitement inapproprié de sa réclamation et la réponse erronée qui lui a été faite.

Le médiateur national de l'énergie recommande également au distributeur A d'accorder un dédommagement de 200 euros TTC à Mme I. pour ne pas avoir détecté la facturation d'un tour de compteur fictif et ne pas avoir contribué à la résolution du litige.

Le médiateur national de l'énergie recommande aux distributeurs de mettre en œuvre en concertation avec les fournisseurs d'énergie toutes les actions utiles afin d'éviter la facturation de tours de compteur fictifs.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 20 septembre 2011

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE