



Réf. 480718-241590587/MJZ

Recommandation n°2009-130

relative à la saisine de Madame S, gérante de l'institut « J »,

du 21 octobre 2008 concernant un litige avec

le fournisseur X et le distributeur ERDF

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 21 octobre 2008 par Madame S, gérante de l'institut « J », d'un litige avec le fournisseur X et le distributeur d'électricité ERDF.

Madame S conteste l'accusation de manipulations frauduleuses de son disjoncteur qui a donné lieu à l'émission d'une facture rectificative d'un montant de 1964,14 euros TTC, en date du 16 juillet 2008.

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

Mme S, gérante de l'institut « J », dispose d'un contrat de fourniture d'électricité avec une puissance de 18 kVA pour son établissement. Elle règle mensuellement les consommations d'énergie conformément à un échéancier annuel.

Début juillet 2008, Mme S a reçu une facture de 1964,14 euros TTC de son fournisseur, sans explication. Lors d'un appel téléphonique, Mme S a appris qu'il s'agissait d'un redressement d'abonnement du 1^{er} juillet 2004 au 30 mai 2008 faisant suite au constat de manipulations frauduleuses sur la puissance électrique disponible, modifiée de 18 à 36 kVA. Mme S a fait opposition au prélèvement correspondant, tout en continuant de régler régulièrement ses mensualités. Elle a adressé un courrier recommandé de contestation au fournisseur X le 24 juillet 2008 dans lequel elle explique que son compteur n'est pas dans son magasin, qu'il est dans un parking locatif et qu'elle n'a pas besoin d'une telle puissance pour le fonctionnement de son institut. Elle refuse donc le redressement qui lui est appliqué.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie du 7 novembre 2008, le fournisseur X a indiqué le 24 novembre 2008 que :

- « Le 30 mai 2008 un agent assermenté d'Electricité Réseau Distribution France (ERDF) a effectué un contrôle du disjoncteur et a constaté le réglage à 60 A au lieu de 30 A.
- Le disjoncteur de l'installation de la consommatrice est accessible par un tiers.
- Les habitudes de consommation de la consommatrice ne nécessitent pas une puissance de 36 kVA et 18 kVA suffisent. »

Le distributeur ERDF, suite à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie du 7 novembre 2008, a présenté le 20 mars 2009 les observations suivantes :

- « Conformément à l'article 20 du contrat de concession, le distributeur peut procéder à la vérification des appareils de mesure et de contrôle chaque fois qu'il le juge utile.
- « Lors d'un contrôle de conformité d'un point de livraison le 28 mai 2008 par un agent assermenté, le distributeur a constaté le sur-calibrage du disjoncteur à 36 kVA (au lieu des 18 kVA contractuels). »
- Les éléments présentés par la consommatrice montrent qu'elle n'avait nul besoin d'une puissance de 36 kVA, de ce fait que le redressement n'est donc pas justifié. »

ERDF transmet les éléments pour annuler le redressement le 24 octobre 2008.

Le 12 juin 2009 le distributeur confirme sa position citée précédemment mais maintient les frais pour déplacements d'agent qui ont eu lieu les 20 septembre 2008, 3 décembre 2008 et 6 janvier 2009. Ces trois prestations ont été réalisées à la demande du fournisseur et facturées selon le catalogue en vigueur.

Mme S indique que le distributeur ERDF et le fournisseur X ont accepté d'annuler le redressement 1964 euros à la condition qu'elle prenne à sa charge la pose d'un disjoncteur d'une puissance maximale de 18 kVA. Elle a donc, à ses frais, fait intervenir un électricien en ce sens mais estime y avoir été contrainte et demande le remboursement de la dépense correspondante (252,87 euros). Elle demande également que les interventions pour impayés relatives à la facture contestée, finalement annulée, lui soient remboursées (114 euros).

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une facture de redressement établie après que le distributeur a constaté une différence entre la puissance souscrite et la puissance mise à disposition de la consommatrice.
- Il semble qu'un accord entre le fournisseur, le distributeur et la gérante de cet institut soit intervenu sur la base de la bonne foi de la consommatrice. Le fournisseur et le distributeur ont convenu d'annuler la facture de redressement d'un montant de 1964 euros TTC en contrepartie de l'installation aux frais de la consommatrice d'un nouveau disjoncteur qui ne permet pas d'obtenir une puissance supérieure à 18 kVA.
- Le médiateur s'étonne des termes de cette transaction, qui n'a été rapportée ni par le distributeur ERDF ni par le fournisseur X. L'un et l'autre ayant reconnu la bonne foi de la consommatrice ainsi que le fait qu'elle n'ait pas bénéficié de la puissance mise à disposition, aucun frais ne saurait être mis à sa charge. Il est peu plausible que la consommatrice ait changé son disjoncteur de sa propre initiative et que cette intervention doit lui être remboursée.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de rembourser à la consommatrice les frais correspondants aux trois déplacements d'agent, ainsi que les frais d'opposition de prélèvement, soit 119,20 euros.

Le médiateur recommande au distributeur ERDF de rembourser à la consommatrice, sur la base des justificatifs, les dépenses relatives à la pose d'un nouveau disjoncteur (252,87 euros).

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, au Président du directoire d'ERDF, ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X et le distributeur ERDF informeront 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 de la consommatrice.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 21 juillet 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE