

Réf. : 4807818-213047262/CL

Recommandation n° 2009-089

relative à la saisine de l'association UFC-QUE CHOISIR pour le compte de

Monsieur B en date du 4 août 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 4 août 2008 par l'association UFC-Que Choisir pour le compte de Monsieur B d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Monsieur B demande à être dédommagé à hauteur de 750 euros pour les difficultés qu'il a rencontrées à faire corriger les anomalies du signal heures pleines/ heures creuses qui commande le déclenchement de son chauffe-eau.

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

A la suite d'une intervention technique effectuée le 4 janvier 2008 dans l'immeuble dans lequel réside M. B, le câble de pilotage du changement tarifaire (HP/HC) s'est trouvé endommagé, ce qui a entraîné l'interruption du déclenchement automatique du chauffe-eau lors du passage en heures creuses. L'association UFC-Que Choisir précise que ce dysfonctionnement a eu pour conséquence « *l'arrêt de production d'eau chaude depuis le chauffe-eau de notre adhérent, en plein hiver.* »

M. B a contacté son fournisseur dès le 6 janvier 2008 lorsqu'il s'est aperçu que le passage en heures creuses ne fonctionnait plus. Le bon fonctionnement du pilotage heures pleines/heures creuses n'a été rétabli que 23 jours plus tard, le 29 janvier 2008.

Entre temps M. B a effectué de très nombreuses démarches qui sont restées vaines :

- « 14 appels au service clientèle d'X,
- 9 rendez vous fixés par X dont 5 non honorés ni excusés qui à chaque fois ont nécessité de mobiliser une demi journée,
- 5 déplacements aux agences X (46 kms, 44 kms et 20 kms) à trois reprises,
- 4 déplacements d'agents X inefficaces,
- une lettre recommandée restée sans réponse ».

Dans ce courrier en date du 14 janvier 2008, M. B réclame en particulier un redressement de facturation car toutes ses consommations ont été enregistrées en heures pleines. »

Ce redressement de facturation a été effectué.

Par courrier du 26 avril 2008, renouvelé par l'association UFC-Que Choisir le 11 juin 2008, M. B demande un dédommagement de 750 euros au titre des désagréments subis et du « *pretium doloris* ». L'association UFC-Que Choisir ajoute que ce dédommagement pourrait être fondé sur

l'indemnisation prévue en cas d'interruption de fourniture supérieure à six heures telle que prévue par les conditions générales de vente du fournisseur X (cf. article 5.1 des CGV d'X « Continuité et qualité de fourniture d'électricité »).

Le fournisseur X a répondu à ce courrier en procédant à l'annulation de frais de déplacement « facturés à tort » pour un montant de 19,15 euros TTC mais a refusé d'accorder à M. B le moindre dédommagement.

Les observations

A la suite de la saisine, le fournisseur X a produit les observations suivantes :

- « Nous déplorons en premier lieu les prises de rendez-vous manquées ainsi que l'inefficacité avérée des multiples interventions techniques. Nous notons néanmoins qu'ERDF a établi à juste titre une facture rectificative en réajustant la consommation du poste HC HP en faveur du client (44% en HC et 56% en HP au lieu de 40 % en HC et 60% en HP sur la base d'une consommation moyenne calculée sur une période de référence antérieure à la période de dysfonctionnement du relais). Nous relevons également que les frais de déplacement ont été annulés. Au regard des désagréments causés nous estimons toutefois qu'il serait pertinent de dédommager M. B pour avoir été privé d'eau chaude durant 25 jours. »
- « Nous consentirions donc à effectuer un geste commercial à hauteur de 76 euros TTC correspondant à 10 % de la valeur de la facture annuelle de notre client. »

Le distributeur ERDF a produit les observations suivantes en date du 23 avril 2009 :

- « Une intervention ponctuelle de dépannage (non programmée) a eu lieu le 4 janvier 2008 dans l'immeuble de Monsieur B. Dans le cadre de cette intervention, un câble d'alimentation provisoire a dû être posé et cette opération a généré une défaillance technique de la colonne pilote d'immeuble, ce qui a eu pour conséquence le dysfonctionnement du pilotage du changement tarifaire (HC/HP). »
- « Suite à une demande d'intervention programmée par le fournisseur le 9 janvier 2008, le distributeur intervient sur place le 11 janvier 2008 et, au vu du problème (pilotage HC/HP), il change le relais collectif de la colonne. »
- « Le 14 janvier 2008, suite à un appel de son client, le fournisseur programme une intervention pour le 18 janvier 2008. A cette date, un technicien intervient et, s'apercevant que la puce de codage du logement était mal introduite, il la remplace correctement et solde l'intervention. »
- « Cette intervention n'ayant pas corrigé le problème de l'utilisateur, le fournisseur renouvelle une demande d'intervention et un technicien du distributeur se déplace le 24 janvier 2008. Le technicien du distributeur constate un problème sur la ligne pilote générale (plus d'impulsion) et consigne que des travaux sont à réaliser. »
- « Le 29 janvier, les travaux sur la ligne pilote sont réalisés et résolvent le problème. »
- « Dans ce cas de Monsieur B, s'agissant d'un dysfonctionnement du dispositif de comptage portant exclusivement sur le relais, le distributeur calculera le redressement des consommations, conformément à la règle concertée avec les acteurs du marché, sur les bases suivantes :
Période redressée : du 4 janvier 2008 au 29 janvier 2008, période du dysfonctionnement
Référence prise en compte : en l'absence d'un historique de consommation exploitable, le volume des consommations étant connu, la répartition des consommations dans les postes horaires sera effectuée par comparaison avec la répartition des consommations dans les postes horaires des points de livraison présentant des caractéristiques comparables (ici, 44% en HC et 56% en HP). Cette répartition correspond également à la répartition constatée

sur la consommation de l'utilisateur sur la période d'hiver 2008/2009, postérieure à l'incident. Un abattement de 10% sera appliqué sur les consommations. »

- *«Les frais relatifs aux interventions réalisées du 4 janvier 2008 au 29 janvier 2008 seront à la charge du distributeur »*
- *«Le distributeur transmettra au fournisseur ces nouveaux éléments à prendre en compte afin de régulariser la facturation du client. »*
- *« Par ailleurs, la demande d'indemnisation de l'utilisateur relayée par l'UFC Que Choisir au titre de l'interruption de fourniture ne nous paraît pas justifiée dans ce cas précis, s'agissant uniquement d'un dysfonctionnement du dispositif de gestion des plages horaires. Dans pareil cas, le client a la possibilité d'intervenir sur son installation afin de régler son cumulus en marche forcée. »*

Le consommateur a précisé au médiateur par téléphone qu'il avait obtenu satisfaction quant au redressement de ses consommations. M. B a par ailleurs reconnu qu'il n'avait pas réellement été privé d'eau chaude mais que sa demande de dédommagement était fondée sur les nombreuses et longues démarches qu'il a dû entreprendre pour la réparation de l'installation de pilotage de son changement tarifaire (HP/HC).

Les conclusions du médiateur

- Le litige trouve son origine dans les conséquences d'une correction tardive d'un dysfonctionnement du signal heures pleines/heures creuses, et en particulier dans le refus du fournisseur et du distributeur d'accorder le dédommagement de 750 euros demandé par le consommateur.
- L'anomalie technique sur le signal heures pleines/heures creuses a eu deux conséquences directes pour M. B et tous les occupants de son immeuble disposant d'un tarif heures pleines/heures creuses :
 - Une erreur d'enregistrement des consommations par le compteur, puisque toutes les consommations pendant les heures creuses ont été enregistrées comme des consommations en heures pleines.
- L'absence de déclenchement des appareils asservis au passage en heures creuses : c'est le cas du ballon d'eau chaude électrique de M. B. Toutefois, comme le note le distributeur ERDF, ce problème, une fois détecté, peut être atténué par un déclenchement manuel du chauffe-eau.
- La correction des anomalies de facturation consécutives au dysfonctionnement du changement tarifaire HP/HC a déjà été réalisée, bien que le distributeur ERDF semble l'ignorer dans ses récentes observations.
- Les désagréments résultant de l'absence d'eau chaude mentionnés dans le courrier de l'association UFC-Que Choisir n'ont pas été confirmés par le consommateur qui a apparemment su forcer le déclenchement de son cumulus.
- Les désagréments dont a rendu compte M. B sont principalement dus aux multiples démarches qu'il a dû entreprendre pour obtenir la correction de l'anomalie : vaine mobilisation de cinq demi journées, appels téléphoniques, courriers, déplacement auprès de plusieurs agences locales du fournisseur X.
- Le niveau de dédommagement souhaité par le consommateur n'a pas été accepté par le distributeur ERDF ni par le fournisseur X. Ce dernier, bien qu'il ait néanmoins proposé un montant de 76 euros TTC.
- Le médiateur considère que le fournisseur X est responsable en partie des défaillances dans le suivi des rendez-vous qu'il a programmés entre M. B et les services du distributeur ERDF pour faire corriger le problème.

- Le distributeur ERDF est quant à lui responsable du délai de réparation anormalement long de l'anomalie, qui semble résulter d'un dysfonctionnement organisationnel. En effet, pas moins de quatre interventions techniques ont été nécessaires pour corriger le problème. Il appartient au distributeur ERDF de prendre les mesures nécessaires pour éviter une telle multiplication d'interventions infructueuses, afin de corriger dans les meilleurs délais les dysfonctionnements de sa responsabilité.
- Il est légitime que le consommateur contraint de renouveler ses démarches à plusieurs reprises pour obtenir une intervention efficace soit dédommagé des désagréments subis. Toutefois, le niveau d'indemnisation qu'il demande n'apparaît pas proportionné aux désagréments subis.
- Les bases de dédommagement proposées par l'association UFC-Que Choisir (dédommagement prévues en cas de suspension de fourniture) ne sont pas applicables au cas d'espèce qui ne concerne pas une rupture d'alimentation. En outre, le dédommagement assis sur de telles bases est extrêmement faible. A titre d'exemple, les premières 24 heures (succédant à une période de 6 heures sans alimentation) ne sont indemnisées qu'à hauteur de 4 euros environ.
- Le médiateur considère que le dédommagement de 76 euros TTC accordé par le fournisseur X au titre de l'absence d'eau chaude n'est plus justifié sur ce fondement, le consommateur ayant reconnu avoir forcé son cumulus. Toutefois, le médiateur a pris acte de l'engagement du fournisseur X de verser la somme de 76 euros TTC au consommateur. Le médiateur n'entend pas revenir sur cette solution mais estime qu'il serait équitable que le distributeur ERDF prenne à sa charge la moitié de cette somme en remboursant le fournisseur X.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à M. B la somme de 76 euros TTC qu'il a proposée.

Le médiateur recommande au distributeur ERDF de rembourser le fournisseur X de la somme 38 euros TTC.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur général adjoint Commerce de X, au Président du directoire du distributeur ERDF, ainsi qu'à l'association UFC-Que Choisir et au consommateur.

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 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 et de son association.

Fait à Paris en cinq exemplaires, le 3 juin 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE