



Réf. 480718-197724172/CL

Recommandation n° 2009-037

relative à la saisine de Monsieur C

du 15 juillet 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 15 juillet 2008 par M. C d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. C estime que des creux de tension sont responsables des « mises en sécurité » intempestives de sa pompe de forage. Le distributeur ERDF ne reconnaît pas de défaut de qualité de fourniture et refuse de prendre à sa charge une prestation d'analyse de la qualité de fourniture comme le souhaiterait le consommateur.

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

Une pompe de forage, immergée dans un puits, alimente en eau la maison de M. C. Cette pompe se met à l'arrêt de façon intempestive, parfois plusieurs fois par semaine. L'alimentation en eau de son domicile s'en trouve alors brutalement interrompue et M. C doit parcourir 300 mètres environ pour réamorcer sa pompe de forage après chaque arrêt.

Le bon fonctionnement de la pompe de forage a été vérifié visuellement par un technicien du vendeur de la pompe qui n'a détecté aucune anomalie (pas d'ensablement, niveau d'eau suffisant,...).

M. C est convaincu que son installation est hors de cause dans le déclenchement de ces incidents qui seraient dus à des creux de tension récurrents sur le réseau électrique. M. C précise que son habitation est située en bout de ligne et que les incidents se sont aggravés depuis l'achèvement de la construction de deux maisons en amont de la sienne depuis août 2007.

Par trois courriers adressés à X datés des 20 décembre 2007, 18 février et 21 avril 2008, M. C s'est plaint de ces dysfonctionnements et a réclamé la pose gratuite d'un appareil d'enregistrement de l'onde de la tension.

En janvier 2008 un technicien du distributeur ERDF s'est déplacé au domicile de M. C et aurait constaté que l'amplitude de la tension électrique oscillait entre 190 et 235 volts.

Ces constatations, rapportées par M. C, sont contredites par les courriers que le fournisseur lui a adressés les 11 février, 21 mars et 28 mai 2008 qui précisent « *les mesures ponctuelles effectuées par le technicien d'ERDF n'ont pas permis de déceler d'anomalie.* »

Le distributeur ERDF propose toutefois de conduire des investigations approfondies sur une durée d'une semaine. Les frais de cette intervention seraient à la charge du consommateur si aucune perturbation n'était détectée.

Le courrier du 28 mai 2008 du fournisseur X ajoute « *En l'absence d'autre réclamation de la part de votre voisinage à ce propos, vous comprendrez qu'ERDF ne soit pas en mesure de vous offrir la gratuité de ces mesures.* »

M. C s'étonne en outre que les travaux de renforcement du réseau dont l'a informé le distributeur ERDF dans un courrier du 10 juin 2008 n'aient toujours pas été engagés.

Les observations

Le médiateur a demandé au fournisseur X et au distributeur ERDF de transmettre leurs observations sur la saisine de M. C. Le fournisseur X a répondu au médiateur ne rien avoir à ajouter aux conclusions du distributeur ERDF qui sont les suivantes :

- « *le distributeur confirme ne pas constater de variation de tension en dehors des limites acceptées par la norme internationale (CEI 61000-4-30) reprise dans le décret n° 2007-1826 du 24 décembre 2007,* »
- « *la qualité de l'électricité [...] mesurée par la valeur nominale de la tension (230 volts en monophasé) doit être comprise en + 10 ou - 10 % de ces valeurs moyennées sur une période de 10 minutes,* »
- « *l'intervention du technicien, citée par M. C a consisté à des mesures ponctuelles, qui lui ont été communiquées à titre indicatif,* »
- « *le courrier reçu par M. C (concerne) des travaux de renforcement du réseau (sur) une autre commune, sur laquelle M. C dispose d'un autre contrat de fourniture. Il n'est pas envisagé de travaux de renforcement du réseau alimentant le domicile de M. C.* »
- « *ERDF a bien indiqué à M. C qu'il pouvait demander une analyse plus approfondie sur les bases de l'enregistrement des variations de tension sur une semaine. Conformément au catalogue des prestations du distributeur d'électricité, ces frais sont à la charge d'ERDF si les mesures recueillies font apparaître des anomalies ou à la charge du demandeur dans le cas contraire. M. C souhaitant la gratuité totale de cette intervention, n'a toujours pas donné suite à notre proposition.*

M. C a précisé au médiateur que la proposition du distributeur ERDF n'était pas appropriée à sa situation. Les creux de tension pouvant se produire par périodes espacées de plus d'un mois, un enregistrement d'une semaine peut ne pas être significatif. M. C observe que les incidents marqués les plus récents se sont produits à des périodes qu'il considère comme de forte demande électrique. M. C précise subir au moins une coupure tous les deux mois en dehors de ces périodes sensibles. M. C précise que les équipements de forage de ses voisins sont raccordés en triphasés et s'avèrent moins sensibles aux variations que peut subir l'alimentation électrique. Il note, cependant, qu'au moment de son raccordement le technicien du distributeur lui a indiqué qu'un raccordement monophasé serait suffisant pour son installation.

Le médiateur a demandé au distributeur ERDF de préciser les raisons pour lesquelles le technicien en charge du raccordement n'avait pas conseillé à M. C un raccordement triphasé et si la qualité de

la fourniture électrique, dans la zone de desserte de M. C avait fait l'objet d'une étude depuis le raccordement d'une maison en amont de celle du consommateur.

Sur le premier point le distributeur ERDF a précisé que *« le choix des caractéristiques du raccordement, niveau de tension, puissance de raccordement en monophasé ou en triphasé, est de la responsabilité du demandeur. Ce dernier peut se faire conseiller par son électricien ou un bureau d'études en fonction de ses équipements et de ses usages, en respectant la réglementation en vigueur pour les installations intérieures. Il n'est pas dans la mission d'ERDF de conseiller le client sur ses usages et sur ses installations intérieures. »*

Dans le cadre fixé par le décret n°2007-1504, *« le médiateur peut entendre les tiers qui y consentent avec l'accord des parties »*. Le médiateur a recueilli l'accord du distributeur ERDF et de M. C en vue d'entendre la société qui a commercialisé la pompe de forage de M. C. Sollicitée par le médiateur, celle-ci n'a toutefois pas donné suite à cette demande au motif qu'elle n'avait pas procédé à l'installation de cette pompe de forage.

Les conclusions du médiateur

- C'est le refus d'ERDF de reconnaître un défaut dans la qualité de fourniture de M. C qui est à l'origine du litige.
- Ainsi qu'il l'a exposé dans la recommandation n°2009-001, le médiateur rappelle qu'il appartient au distributeur ERDF d'apporter la preuve de la bonne exécution du contrat, c'est-à-dire de la conformité de la qualité de la fourniture électrique aux réglementations ou normes en vigueur, dès lors que la réclamation du consommateur est sérieuse et fondée.
- Un faisceau d'éléments concordants étaye l'hypothèse d'un défaut de la qualité de fourniture récurrent à l'origine des arrêts de la pompe de forage de M. C au moins une fois par mois :
 - Ces arrêts se produisent à des moments qui correspondent à une consommation électrique potentiellement plus importante qu'habituellement.
 - Ces arrêts se sont aggravés depuis le raccordement au réseau électrique de nouvelles habitations, en amont de l'habitation de M. C.
 - La pompe de forage, de fabrication danoise, provient d'une marque de référence, spécialiste de ce type d'équipements. Elle ne présente apparemment aucun dysfonctionnement, fonctionne normalement par ailleurs et répond aux normes en vigueur pour un moteur monophasé.
 - Le technicien ERDF qui est intervenu chez M. C a relevé des anomalies dans la qualité de fourniture. Ces anomalies, bien que considérées comme non significatives par le distributeur ERDF, n'ont toutefois pas été remises en cause.
- L'absence de plaintes d'autres consommateurs que M. C ne peut être considéré comme une raison valable pour refuser de prendre en charge a priori le coût des investigations de la qualité de fourniture du réseau.
- Le coût de la pose d'un enregistreur (fiche 620 du catalogue des prestations) est de 1142,30 euros pour une analyse sur une durée de 1 semaine à 4 semaines. Ce coût est pris en charge par le distributeur ERDF dans le cas où l'enregistreur atteste d'un défaut de la qualité de fourniture. A l'instar de ce qu'il a proposé dans le cas d'une suspicion de dysfonctionnement du compteur, le médiateur estimerait pertinent que le coût de cette prestation soit pris en charge par le distributeur, dans tous les cas, si la demande du consommateur est suffisamment étayée.
- Il est à noter qu'à la différence d'autres prestations du distributeur ERDF, l'analyse de la qualité de fourniture électrique ne constitue pas une prestation dont le prix est régulé.

D'autres sociétés proposent ce type de service et peuvent être mises en concurrence par les consommateurs. Ceci ne dispense pas le distributeur ERDF :

- d'une mise en cohérence de sa grille tarifaire avec les capacités financières de ses clients, selon qu'ils sont clients résidentiels ou industriels ;
- de veiller à apporter de la lisibilité sur la nature des prestations offertes selon qu'elles relèvent d'un régime de liberté des prix ou se situent dans le cadre de prestations dont il a l'exclusivité et dont les prix sont régulés. La présentation actuelle qui est faite de cette prestation dans le catalogue des prestations laisse à penser qu'il s'agit d'une prestation dont le prix est régulé ;
- de préciser les modalités de prise en charge du coût de cette prestation, dans le cas où elle est réalisée par un tiers, en particulier en cas de défaut de la qualité de fourniture avéré.
- Dans l'hypothèse où la qualité de la fourniture de M. C s'avèrerait non conforme aux normes en vigueur, le distributeur ERDF devra en tirer toutes les conséquences :
 - rembourser à M. C le coût du contrôle de la qualité de sa fourniture, quelque soit le prestataire qui l'aura réalisée ;
 - prendre toutes mesures, dans le respect des rôles et des responsabilités en vigueur sur cette zone de desserte, afin que soit renforcé le réseau de distribution alimentant l'habitation de M. C.
- Dans l'hypothèse où la qualité de fourniture s'avèrerait conforme, il appartiendra au consommateur de faire vérifier par un professionnel qualifié la conformité de son installation de pompage avec les normes en vigueur.
- Par ailleurs, le médiateur estime qu'un raccordement de l'habitation de M. C en triphasé aurait sans doute permis de limiter la sensibilité de son équipement de pompage à d'éventuels défauts de qualité de fourniture. Le médiateur est conscient du caractère difficilement réversible du choix du consommateur de se raccorder en monophasé : il devrait en effet faire procéder à un nouveau raccordement, refaire son tableau de distribution électrique et, peut être, changer sa pompe de forage pour passer en triphasé.
- Compte tenu des éléments dont il dispose, le médiateur ne peut reprocher au distributeur ERDF de n'avoir pas orienté le choix de M. C en faveur d'une installation en triphasé. Cependant, le médiateur rappelle que le distributeur ERDF est tenu de respecter l'article L. 111-1 du Code de la consommation qui met à la charge du professionnel une obligation précontractuelle d'information, en ces termes : « *Tout professionnel vendeur de biens ou de services doit avant la conclusion du contrat mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien ou du service* ». Suivant ces dispositions, qui s'appliquent au contrat de raccordement liant le distributeur ERDF au consommateur, le distributeur ERDF devrait mieux informer les consommateurs sur les caractéristiques des différents types de raccordements qu'il propose et les critères guidant le choix en faveur de l'un ou l'autre. Or, cette information, qui a pu faire défaut à M. C, ne figure ni sur le site internet ni sur la plaquette d'information¹ édités par le distributeur ERDF.

¹ « Mode d'emploi pour votre raccordement au réseau d'électricité. - Comment raccorder votre habitation ou votre local professionnel au réseau d'électricité - Puissance inférieure ou égale à 36 kVA » Décembre 2008

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF :

- de réaliser une prestation d'analyse de la qualité de fourniture de M. C sur une durée minimale d'un mois en période hivernale et d'en prendre le coût à sa charge. Si la qualité de fourniture s'avérait non conforme aux normes en vigueur, le distributeur ERDF devra prendre toutes mesures, dans le respect des rôles et des responsabilités sur cette zone de desserte, afin que soit renforcé le réseau alimentant la maison de M. C.
- de distinguer clairement, dans son catalogue de prestations, les prestations dont les prix sont régulés des autres ;
- de mettre à la portée des consommateurs une information précise sur les différentes options de raccordement offertes et leur incidence sur la qualité de la fourniture, notamment sur la plaquette d'information correspondante et sur son site internet.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du directoire d'ERDF, au Directeur général adjoint Commerce d'X, ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le distributeur ERDF informera 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 quatre exemplaires, le 17 mars 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE