



Réf. 480718-284348216/CL

Recommandation n° 2009-077

relative à la saisine de Monsieur F

du 14 octobre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 14 octobre 2008 par M. F d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. F conteste l'accusation de manipulations frauduleuses sur son disjoncteur ainsi que la facture de redressement qui a suivi pour un montant de 1400,22 euros TTC.

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

Un agent assermenté du distributeur ERDF a constaté le 20 mars 2008 le sur-calibrage du disjoncteur du domicile de M. F (24 kVA au lieu de 9 kVA souscrits). Une facture de redressement a suivi pour un montant de 1 400,22 euros TTC (frais d'agent assermenté compris) que le consommateur conteste. Il fait valoir que sa consommation n'a pas varié depuis le constat de fraude et que ses usages ne nécessitent pas une puissance de 24 kVA. Il produit une lettre du précédent propriétaire qui explique qu'un agent ERDF qui était venu régler le disjoncteur en 1979, appelé par une urgence, n'avait pas pu à l'époque terminer son intervention.

Le 1^{er} août 2008, le compte bancaire de M. F a été débité de la somme contestée alors qu'il avait obtenu l'assurance du fournisseur X que ce prélèvement était annulé.

Les diverses réclamations de M. F auprès de son fournisseur par écrit et par téléphone sont restées infructueuses. Par courrier du 18 septembre 2008, le fournisseur X a indiqué « *ne pouvoir en aucun cas prendre en considération* » les remarques de M. F.

Les observations

Le fournisseur X a transmis les observations suivantes :

- « [...] tout semble montrer que le disjoncteur n'a pas été adapté à la puissance souscrite à l'ouverture du contrat. La fraude n'est donc pas avérée. »
- Le fournisseur X souhaite donc rembourser au plus vite M. F.
- « Le conseiller X avait bien enregistré dans notre système d'information le 25 juillet 2008 une demande d'arrêt de prélèvement qui n'a pas été suivie d'effet. »

Le distributeur ERDF a relevé de son côté :

- « la régularité des consommations avant et après le changement du disjoncteur ; »
- « l'utilisateur n'a pas cherché à bénéficier de la puissance installée. »
- « En considération de l'ensemble des éléments de ce cas particulier et à titre exceptionnel le distributeur annulera la procédure en cours ainsi que le redressement et les frais d'agent assermenté. »

Le consommateur a précisé au médiateur qu'un avoir de 1 400,22 euros TTC avait été porté sur sa dernière facture d'électricité.

Les conclusions du médiateur

- Le médiateur constate que ni le distributeur ERDF ni le fournisseur X n'ont subi de préjudice avéré à la suite du sur-calibrage du disjoncteur. La fraude elle-même n'est pas établie, comme le souligne le fournisseur X.
- Le médiateur estime en conséquence que la solution proposée par le fournisseur X et le distributeur ERDF d'annuler les frais liés au redressement est satisfaisante.
- Afin de la mettre en œuvre, il convient de rembourser au plus vite M. F de la facture correspondante qu'il a déjà réglée. L'avoir de facturation effectué par le fournisseur X ne permettra pas un remboursement immédiat, puisqu'il viendra en déduction des sommes à facturer jusqu'à apurement. Un chèque ou un virement serait donc plus approprié.
- Le médiateur a vérifié que la puissance litigieuse n'avait pas été facturée postérieurement au 20 mars 2008. Il n'y a donc pas lieu d'effectuer un remboursement complémentaire sur ce fondement.
- Compte tenu du traitement défaillant de la réclamation du consommateur et du prélèvement effectué à tort de la somme litigieuse par le fournisseur X, le médiateur estime qu'un dédommagement est justifié.

La recommandation du médiateur

Le médiateur recommande au distributeur ERDF d'annuler comme il l'a proposé le redressement de M. F.

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

- de remplacer le remboursement déjà accordé (1 400,22 euros) sous forme d'avoir par un chèque de même montant ou par un virement sur le compte bancaire de M. F ;
- d'accorder à M. F la somme de 50 euros TTC pour les désagréments subis.

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

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 20 mai 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE