



Réf. : 480718-278150592/CL

**Recommandation n° 2009-159**  
**relative à la saisine du 8 octobre 2008 de Mme R.**  
**en tant que tutrice de M. R.**  
**concernant un litige avec le fournisseur X**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 8 octobre 2008 par Mme R. déclarant agir en tant que tutrice de M. R. au sujet d'un litige avec le fournisseur X.

Mme R. se plaint de ne pas avoir reçu d'explications à la suite de la coupure de courant dont a été victime M. R.

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**

M. R.M. R. dispose d'un contrat de fourniture d'électricité pour une puissance de 3 kVA auprès du fournisseur X. Sa tutrice, Mme R., reçoit et règle ses factures dans le cadre d'un plan de mensualisation. Elle a constaté, à réception de la facture annuelle de régularisation de mars 2008, qu'aucune consommation n'avait été enregistrée depuis mars 2007, alors que M. R.M. R. n'avait pas quitté son domicile. Mme R. a adressé les 17 juillet et 22 septembre 2008, une réclamation écrite au fournisseur X lui demandant des explications sur l'absence de consommations.

Par courrier du 4 août 2008, le fournisseur a confirmé l'absence d'enregistrement des consommations depuis mars 2007, souligné que la fourniture d'énergie n'était apparemment pas interrompue et invité Mme R. à programmer un rendez-vous pour vérifier le bon fonctionnement du compteur.

Le 26 août 2008, le technicien qui s'est rendu sur place, n'a pas pu vérifier le bon état du compteur, Mme R. n'ayant pu disposer des clés du logement. Il a toutefois constaté dans un coffret en façade de l'immeuble que le fusible à « Haut Pouvoir de Coupure » (HPC) avait été enlevé. Il a alors indiqué à Mme R. que ce type de fusible était déposé lorsqu'une procédure contentieuse pour défaut de règlement était engagée.

Mme R. s'en est étonnée car elle a toujours réglé les factures de M. R.M. R. dans les délais et n'a jamais eu connaissance d'une procédure contentieuse à son encontre.

Le 10 octobre 2008, le fusible HPC a été remis en place à la demande de Mme R..

Elle constate cependant qu'elle n'a toujours pas reçu d'explications ni d'excuses pour justifier l'absence d'électricité dans le logement de M. R.M. R..

## **Les observations**

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X et du distributeur ERDF le 22 octobre 2008. Les observations du fournisseur X sont parvenues le 12 janvier 2009 et celles du distributeur ERDF le 15 avril 2009.

Le distributeur a précisé les points suivants :

- la vérification du compteur programmée le 26 août 2008 n'a pu être réalisée faute de pouvoir accéder au logement ;
- à la suite d'un appel de Mme R., un technicien du service de dépannage s'est déplacé le 10 octobre 2008. Il a consigné dans son compte rendu d'intervention « vol de fusible ». Ce fusible a été remplacé le jour même ;
- le relevé cyclique du distributeur, le 2 avril 2009, rend compte d'une consommation d'électricité normale pour la période du 2 octobre 2008 au 2 avril 2009.

Le fournisseur X a précisé qu'aucune action de suspension de fourniture d'électricité n'était mentionnée dans son fichier. Cependant, il relève l'existence d'un second contrat au nom de M. R.M. R. concernant un autre compteur pour un local non utilisé. Résilié depuis le 1<sup>er</sup> septembre 1986, ce contrat a été remis en service le 12 février 1992. Une coupure pour fraude est enregistrée à la date du 15 mai 2006.

Le fournisseur X s'interroge sur un lien possible entre ces deux affaires et conclut en soulignant que seule une enquête sur place du distributeur pourrait éclaircir la situation.

Le médiateur s'est tourné vers le distributeur ERDF en date du 27 mai 2009 en lui demandant s'il pouvait apporter des éléments pour clarifier la situation et en particulier si des traces d'effraction avaient été notées lors de la découverte de la disparition du fusible HPC.

Le distributeur ERDF, relancé à ce sujet le 19 août 2009, a été informé que la recommandation du médiateur serait produite sans délai supplémentaire passé la date du 26 août 2009. Le 10 septembre 2009 le distributeur ERDF a précisé qu'un fusible HPC pouvait être retiré par n'importe quelle personne disposant d'une clé carrée sans trace d'effraction et qu'en outre aucun élément, dans le système d'information, ne permettait de supposer qu'il y ait eu confusion de compteur.

## **Les conclusions du médiateur**

- Ce litige a pour origine une coupure d'électricité provoquée par l'absence inexpliquée du fusible HPC relié au compteur de l'habitation de M. R.M. R.. La suspension de fourniture a duré au moins 18 mois, entre le 29 mars 2007 et le 10 octobre 2008, date de rétablissement du fusible HPC.
- La disparition de ce fusible a trois causes possibles : un vol, le retrait du fusible à la demande du fournisseur dans le cadre d'une demande de suspension de fourniture, ou une erreur du distributeur dans le cadre d'une telle procédure demandée pour un autre client.
- Le médiateur peut écarter l'hypothèse d'une procédure de suspension de fourniture relative au contrat de M. R.M. R.. Cette hypothèse évoquée par le technicien du distributeur n'a en effet été confirmée, ni par le fournisseur ni par le distributeur, ni par Mme R. qui souligne avoir toujours réglé les factures de M. R.M. R. dans les délais.

- En revanche, l'erreur du technicien du distributeur qui aurait en mai 2006 ôté le fusible HPC du compteur n°64 de M. R. au lieu de supprimer celui du compteur n°630 est une hypothèse émise par le fournisseur X qui se trouve accréditée par les faits suivants :
  - La chute importante des consommations de M. R. entre le relevé d'avril 2006 et celui mars 2007 (seuls 60 kWh sont enregistrés entre avril 2006 et 2007 contre 1000 à 2000 kWh sur une période similaire les années précédentes) laisse penser que la suspension de fourniture serait intervenue peu de temps après le relevé de avril 2006. Cette période coïncide avec le passage du technicien ERDF en mai 2006 pour la suspension de fourniture du compteur n°630.
  - Les deux compteurs sont situés dans le même coffret et ils sont rattachés au même client : M. R. ce qui peut entraîner des confusions.

L'hypothèse du vol de fusible par un tiers est retenue par le distributeur qui souligne qu'un fusible HPC pourrait être retiré sans trace d'effraction. Cette hypothèse reste donc plausible. Toutefois la coïncidence de la date présumée du retrait du fusible avec l'intervention du technicien du distributeur constitue une forte présomption à l'encontre du distributeur. Cette erreur n'a pas été reconnue même s'il reste incontestable qu'elle reste possible. Le distributeur n'a pas apporté d'éléments objectifs et concrets susceptibles de l'écarter.

- Bien qu'une coupure d'électricité non fondée constitue pour le médiateur le manquement le plus grave aux obligations du professionnel, il faut tenir compte dans ce dossier de ce que le principal intéressé, M. R. n'a pas exprimé lui-même, ni par l'intermédiaire de sa tutrice, de réclamation relative à la gêne résultant de sa suspension de fourniture. Cela explique d'ailleurs la durée exceptionnellement longue de cette coupure. Il revient toutefois au distributeur ERDF d'indemniser M. R. pour les désagréments liés à cette suspension de sa fourniture.
- A cet égard, le médiateur estime équitable, d'accorder un dédommagement limité à 50 euros à M. R. et de lui rembourser l'abonnement perçu entre mai 2006 et octobre 2008, date du rétablissement de l'alimentation électrique, soit 55 euros TTC environ.
- Par ailleurs, le traitement de la réclamation par le fournisseur X a été globalement satisfaisant, le fournisseur ayant répondu aux réclamations de la consommatrice dans des délais raisonnables.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF d'accorder à M. R. 105 euros TTC en dédommagement des désagréments subis à la suite de la suspension accidentelle de sa fourniture d'énergie (50 euros TTC) et au titre du remboursement de l'abonnement acquitté entre mai 2006 et septembre 2008 (55 euros TTC environ).

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du Directoire d'ERDF, au fournisseur X, au consommateur ainsi qu'à sa tutrice.

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 et de sa tutrice.

Fait à Paris en cinq exemplaires, le 30 septembre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE