



Réf. 480718-215331520/FF

Recommandation n° 2009-055

relative à la saisine de Monsieur D

en date du 6 août 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 6 août 2008 par Monsieur D d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. D dénonce une erreur de calibrage de son compteur électrique ainsi que l'absence d'émission de factures.

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. D a souscrit une offre duale électricité et gaz naturel auprès du fournisseur X le 3 février 2008 avec une option de 9kVA.

Le consommateur constate que son compteur disjoncte de façon répétée et découvre qu'il est calibré à 3kVA. Il demande donc à ce que le calibrage de son compteur soit modifié. Sur la base d'une analyse plus fine de ses besoins, il souhaite que la puissance soit portée à 6kVA seulement. Il en a informé son fournisseur le 7 avril 2008. Un technicien ERDF est intervenu sur l'installation du consommateur le 10 avril 2008.

Par ailleurs, le consommateur demande au fournisseur de lui adresser toutes ses factures, aucune n'ayant été établie au jour de sa saisine, et ce depuis le 28 février 2008, date de prise d'effet de son contrat.

Le consommateur, qui redoute une facture de régularisation trop forte, a formulé plusieurs réclamations par téléphone et par écrit auprès de son fournisseur, en vain.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a adressé les réponses suivantes :

- Un courrier a été adressé au consommateur en date du 25 septembre 2008 :
 - Le fournisseur X reconnaît que depuis la souscription du contrat par le consommateur, les factures n'ont pas été émises à la suite d'un dysfonctionnement informatique.
 - Le dossier du consommateur est régularisé au jour de la signature du courrier et des factures de mise en service pour le gaz naturel et l'électricité seront prochainement adressées au consommateur.
 - Un geste commercial d'un montant de 25 euros sous forme d'avoir est accordé.
- Un autre courrier a été adressé au consommateur en date du 13 octobre 2008 pour lui préciser les différents éléments relatifs à la solution exposée précédemment :
 - Le geste commercial de 25 euros est confirmé.
 - Un délai de paiement sera proposé au consommateur pour étaler le règlement de sa facture de régularisation.

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le distributeur ERDF a adressé les réponses suivantes :

- M. D est titulaire d'un contrat avec le fournisseur X en date du 28 février 2008 comprenant une puissance souscrite de 9 kVA (simple tarif).
- Le fournisseur a adressé une demande de mise en service sans déplacement au distributeur en date du 28 février 2008.
- Le distributeur a déclaré cette demande irrecevable du fait du réglage du compteur existant 3 kVA et ce jusqu'au 8 avril 2008 date à laquelle il a reçu une demande de fournisseur de réglage du compteur à 9 kVA.
- Lors de son intervention, l'agent du distributeur a réglé le disjoncteur à 6 kVA au lieu des 9 kVA demandés par le fournisseur.
- M. D est donc facturé sur une base contractuelle de 9 kVA au lieu des 6 kVA de son installation.
- Le distributeur fournira les éléments de redressement d'abonnement au fournisseur relatifs aux écarts entre puissance souscrite à 9 kVA et les deux puissances successives à 3 puis 6 kVA.
- Le distributeur prendra à sa charge l'intervention pour régler le disjoncteur à la puissance contractuelle établie par le fournisseur.

Les conclusions du médiateur

- Le litige trouve son origine principalement dans des dysfonctionnements imputables au fournisseur X.
- La prestation de mise en service demandée par le fournisseur X au distributeur ERDF pour M. D a été rejetée en raison d'une incohérence. Cette prestation est donc restée en souffrance pendant près de deux mois, faute de traitement adéquat de la part du fournisseur X.

- Un dysfonctionnement de son système d'information a empêché l'émission de la facturation pendant plus de huit mois, bien que le problème ait été signalé par le consommateur à de nombreuses reprises par téléphone et par écrit.
- Le traitement de la réclamation n'a pas été satisfaisant puisque le fournisseur X a attendu la saisine du médiateur pour intervenir.
- Le consommateur doit donc être dédommagé des désagréments subis du fait de ces deux dysfonctionnements. Le geste commercial de 25 euros qui lui a été accordé n'est pas suffisant compte tenu de la durée du litige.
- Le distributeur ERDF reconnaît également un dysfonctionnement, puisque son technicien n'aurait jamais dû accéder à la demande du consommateur de réduire la puissance à 6 kVA au lieu des 9 kVA demandés par le fournisseur. Toutefois, ce dysfonctionnement n'a pas entraîné de désagréments pour le consommateur.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à M. D 50 euros de dédommagement, en plus des 25 euros déjà versés, ainsi que des facilités de paiement de sa dette sur 12 mois au plus.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Energie France de X ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X informera 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 trois exemplaires, le 7 avril 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE