

Réf. 480718-278150254/CL

Recommandation n° 2009-136

relative à la saisine de l'Union Départementale des Consommateurs des Alpes Maritimes (UDCAM) pour le compte de Monsieur F du 14 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 14 novembre 2008 par l'Union Départementale des Consommateurs des Alpes Maritimes (UDCAM) pour le compte de Monsieur F, d'un litige avec le fournisseur X.

Monsieur F conteste l'accusation de manipulations frauduleuses sur son disjoncteur qui a donné lieu à l'émission d'une facture rectificative d'un montant de 1339,95 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

La réclamation

M. F dispose pour son logement d'un contrat de fourniture d'électricité en option Heures pleines / Heures creuses (HP/HC) avec une puissance de 18 kVA en triphasé.

Il a adressé deux réclamations à son fournisseur en date du 31 mars 2008 et du 11 avril pour contester sa facture du 19 mars 2008, d'un montant de 767,01 euros TTC, qu'il a jugé trop élevée.

Le 21 mai 2008, un technicien du distributeur venu vérifier le bon fonctionnement du compteur de M. F a découvert que son disjoncteur était réglé sur une puissance supérieure (50 Ampères) à celle souscrite (30 Ampères). Aucun dysfonctionnement de compteur n'a été détecté.

M. F a reçu par la suite un courrier du distributeur ERDF daté du 28 juillet 2008 l'informant d'une proposition de redressement, entre le 21 mai 2003 et le 21 mai 2008 relative à la puissance souscrite de son contrat. Il a reçu peu après de la part de son fournisseur la facture de redressement correspondante pour un montant de 3349,88 euros TTC, frais d'agent assermenté compris pour 398,85 euros TTC.

Avec l'appui de l'association UDCAM, M. F a contesté cette proposition par trois courriers entre juillet et août 2008 en faisant valoir qu'il n'avait jamais modifié la puissance de son disjoncteur.

Par courrier du 16 septembre 2008, le fournisseur X a accepté de ramener la période de régularisation d'abonnement à 24 mois au lieu de 60 mois (soit 1339,95 euros TTC) et proposé à M. F de faire étalonner son compteur pour compléter le contrôle visuel.

Les observations

Les observations demandées au fournisseur X le 16 décembre 2008 sont parvenues au médiateur national de l'énergie le 9 juin 2009 :

1- Contestation des consommations facturées

« M. F, comme décrit au point 2 était facturé pour une puissance souscrite de 18kVA au lieu de 30 kVA sur place, et la moyenne journalière observée se rapproche de celle observée pour nos clients disposant de 18 kVA : 13 kWh/j en HC et 20 kWh/j en HP en moyenne, mais pouvant aller au maximum, jusqu'à 27 kWh/j en HC et de 40 kWh/j en HP.

La moyenne journalière observée pour nos clients disposant de 30 kVA puissance constatée sur place et toujours en vigueur au domicile de M. F depuis le constat par ERDF du 21/05/08, se situe aux alentours de 27kWh/en HC et de 53 kWh/j en HP. Là nous constatons que la moyenne journalière de M. F est largement inférieure à ces seuils, notamment en HP.

Toutefois il est possible que l'installation étant en triphasé et donc la puissance disponible répartie au 1/3 sur chaque phase, M. F ait besoin de 50 ampères pour disposer d'une puissance suffisante pour chacune des phases puisque le disjoncteur est resté à 50 ampères après le constat de fraude du 21/05/08.

2- Rappel de facturation de 3569,59 euros ramené par la suite à 2009,93 euros.

Le 21/05/08, ERDF intervient au domicile de M. F pour contrôler le fonctionnement du compteur, M. F trouvant les consommations facturées trop élevées. Lors de l'intervention le technicien d'ERDF constate le bon fonctionnement de nos appareils de comptage mais que le disjoncteur est réglé à 50 ampères au lieu de 30 ampères facturés.

Nous proposons :

- Le maintien du compteur actuel au vu des explications ci-dessus relatives à la moyenne journalière, d'autant que les différents relevés effectués depuis mai 2008 date de l'intervention d'ERDF confirment la régularité des consommations facturées donc leur exactitude,*
- Le maintien des consommations facturées en 2007, 2008, 2009 et du rappel de facturation pour le préjudice subi par ERDF (abonnement facturé ne correspond pas au réglage du disjoncteur constaté le 21/05/08)*
- Que M. F contacte son centre de relation client pour obtenir un échelonnement du montant restant dû (...).*
- La possibilité pour M. F de demander un étalonnage du compteur s'il a toujours un doute sur les consommations facturées sachant que, comme cela lui a été indiqué dans nos différents courriers et celui d'ERDF les frais inhérents à cette intervention soit 282 euros HT sont à sa charge si le compteur n'est pas défectueux ainsi nous le pensons.*
- Que M. F bénéficie d'un bilan tarifaire lors d'un prochain appel à son centre de relations client pour mettre à jour son contrat car nous ne disposons d'aucun élément concernant son habitation (type d'habitat, année de construction, isolation, usage,..) et déterminer si la puissance souscrite actuelle, 50 ampères, ne pourrait pas être revue à la baisse dans le cadre d'une modification du branchement en monophasé, si l'installation intérieure le permet, point que M. F peut vérifier avec son électricien au préalable. Ainsi, M. F pourrait faire des économies substantielles sur le coût des frais d'abonnement facturés. »*

Les observations demandées au distributeur ERDF le 16 décembre 2008, sont parvenues au médiateur national de l'énergie le 17 avril 2009 :

- « Les installations de Mr F ont été mises en service le 08/08/1979. Au moment des faits, M. F dispose d'un contrat simple tarif, 18 kVA et installation en triphasé. Le compteur de M. F est électromécanique et accessible. Les relèves contractuelles sont prévues en mars et septembre. »*

- « Le 21 mai 2008, suite à une demande du Fournisseur, le Distributeur réalise une prestation de contrôle visuel du dispositif de comptage qui ne met pas en évidence de dysfonctionnement de comptage. Par contre, il est constaté par procès verbal :
 - Le déplombage du disjoncteur,
 - Le calibrage de celui-ci à 30kVA au lieu des 18 souscrits.

Ces anomalies ne peuvent provenir que d'actes volontaires. Conformément aux règles en vigueur au moment des faits, le Distributeur procède à l'évaluation de la régularisation des consommations sur une période de 5 ans précédant la date du constat de fraude suite à ce constat. (...)

Dans ce cas particulier et à titre exceptionnel, compte tenu du fait que la demande de contrôle provient du Client, Le Distributeur annulera la procédure de fraude (frais d'agent assermenté).

Par contre, Mr F a bien bénéficié de la puissance installée de 30 kVA. Le Distributeur redressera donc la part abonnement conformément aux dispositions des articles 1er, 4 et 26 de la loi du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile, sur une durée de deux ans augmentée des 28 jours séparant le 21 mai 2008 date du constat au 19 juin 2008 date d'entrée en vigueur de la loi précitée. »

M. F a précisé au médiateur que sa résidence se composait de trois chambres (dont deux sont inoccupées), un salon, une salle à manger. Trois convecteurs sont utilisés ainsi qu'un cumulus et des équipements courants (machines à laver pour le linge et la vaisselle, réfrigérateur). L'ensemble fonctionne à l'électricité. M. F a contacté son électricien qui lui a indiqué qu'une puissance de 18 kVA était suffisante.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une facture de redressement établie après que le distributeur a constaté une différence entre la puissance souscrite et la puissance mise à disposition du consommateur, ainsi qu'une facture anormalement élevée qui n'a pas été expliquée au consommateur.

Sur le constat de fraude du disjoncteur.

- Les analyses du fournisseur X démontrent que la consommation de M. F, entre 16 et 21 kWh /jour en HC et entre 18 et 28 kWh/jour en HP, se situe dans la fourchette des consommations moyennes constatées pour les clients disposant d'une puissance de 18 kVA. Cette consommation reste par ailleurs très inférieure à celle des clients disposant de 30 kVA. Il est donc peu probable, même pour une installation en triphasé, que les équipements du consommateur aient nécessité une puissance de 30 kVA. Le médiateur en conclut que la perte d'abonnement subie par le distributeur ERDF est improbable et que le redressement qui en résulte n'est pas justifié.
- Le médiateur constate que le calibrage du disjoncteur a été maintenu, sans le consentement du consommateur, au niveau de 30 kVA, après le constat de sur-calibrage du disjoncteur. Cette pratique qui revient à pérenniser automatiquement la « puissance sur-calibrée » après un constat de fraude a déjà été constatée à plusieurs reprises par le médiateur qui rappelle que cette pratique n'est pas légitime au regard des procédures¹ en vigueur et des fondements du droit des contrats². Le choix du niveau de puissance est en effet un choix qui appartient au consommateur et qui ne peut lui être imposé unilatéralement. En conséquence, le consommateur devra être remboursé de la différence d'abonnement qui lui a été facturée pour une puissance de 30 kVA en lieu et place d'un abonnement pour 18 KVA depuis le 21 mai 2008.
- Le distributeur ERDF a proposé de ne pas facturer les frais de son forfait agent assermenté au motif que le consommateur avait été à l'origine de l'intervention de son technicien. C'est en effet un témoignage de bonne foi qui doit être pris en compte.

¹ Procédure ERDF-PRO6PC_02E V1 (29/01/2008)

² Cf. Recommandation n° 2008-046 et n° 2009-026

Sur la facture du 19 mars 2008

- La facture du 19 mars 2008 traduit une augmentation des consommations annuelles de 54 % en HP et de 26 % en HC par rapport à l'année précédente. Cette augmentation a particulièrement surpris le consommateur qui n'a pas relevé que ses consommations avaient été en 2007 plus faibles que les années antérieures. Comparées aux consommations de l'hiver 2006, l'augmentation de l'hiver 2008 n'est plus que de 9 %.
- Le médiateur constate par ailleurs qu'il n'existe pas d'éléments pour étayer l'hypothèse d'un dysfonctionnement du compteur. Le ratio HP/HC s'est maintenu dans des proportions cohérentes d'une année sur l'autre et la plus faible progression des consommations enregistrées après mars 2008 tend à prouver que le compteur fonctionne normalement.
- Le médiateur en conclut que l'augmentation des consommations, accentuée en heures pleines en mars 2008, traduit vraisemblablement un recours accru au chauffage en période hivernale dont les consommateurs n'ont pas eu conscience.

Sur le traitement de la réclamation

- Le traitement de la réclamation par le fournisseur X n'appelle pas de remarques particulières. La demande de vérification du compteur a bien été prise en compte par le fournisseur ce qui a été à l'origine du passage du technicien du distributeur. Le fournisseur a par ailleurs répondu, dans un délai raisonnable, aux réclamations du consommateur.

La recommandation du médiateur

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

- d'annuler la totalité du redressement appliqué à M. F ;
- de prendre à sa charge la différence de coût d'acheminement entre la puissance initialement souscrite par le consommateur (18 kVA) et la puissance supérieure maintenue depuis le constat de fraude (30 kVA) ;
- d'intervenir sans frais pour rétablir la puissance souscrite par M. F (18 kVA).

Le médiateur recommande au fournisseur X de corriger la facturation de M. F en conséquence.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, au Président du directoire d'ERDF, ainsi qu'à l'Union Départementale des Consommateurs des Alpes-Maritimes 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 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 cinq exemplaires, le 23 juillet 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE