



Réf. 480718-294450107/CL

## **Recommandation n° 2009-133**

### **relative à la saisine de Monsieur et Madame V**

### **du 28 octobre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 28 octobre 2008 par Monsieur et Madame V d'un litige avec le fournisseur X.

M. et Mme V se plaignent d'une consommation anormalement élevée, due à une erreur dans le raccordement de leur gestionnaire d'énergie à leur compteur

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. et Mme V occupent une maison neuve depuis juillet 2007 pour laquelle ils ont souscrit auprès du fournisseur X un contrat en option Heures pleines / Heures creuses (HP/HC) avec une puissance de 9 kVA. A réception de la première facture basée sur le relevé de leurs consommations, le 27 juillet 2007 (273,39 euros TTC), ils ont souhaité mensualiser leurs paiements. Sur les conseils du conseiller clientèle de leur fournisseur, le niveau des échéances a été fixé à 100 euros par mois.

Le 24 juillet 2008, M. et Mme V ont reçu leur première facture annuelle de régularisation de 911,99 euros TTC après déduction de neuf prélèvements effectués. M. et Mme V ont estimé ce montant disproportionné par rapport à leurs usages restreints au fonctionnement d'un chauffe-eau pour deux personnes. Leur mode de chauffage étant constitué d'un insert à bois. Ils ont néanmoins réglé leur facture.

Le contrôle de leur installation, par un électricien, à la fin du mois de juillet 2008 a permis de découvrir que cette forte consommation était probablement due à une connexion erronée (inversion des fils reliant le compteur à un gestionnaire d'énergie commandant le fonctionnement du chauffe-eau en heures creuses, ce qui a eu pour conséquence de faire fonctionner leur ballon d'eau chaude de manière quasi continue.

M. et Mme V ont téléphoné à plusieurs reprises à leur fournisseur et lui ont adressé deux courriers recommandés le 27 juillet 2008 et le 10 septembre demandant une prise en charge de leur surconsommation. Par courrier du 29 septembre 2008, le fournisseur leur a répondu : « *Je vous confirme que cette anomalie est due au câble qui se trouve après le compteur qui est à la responsabilité du client. Le technicien d'ERDF a voulu vous rendre service en effectuant le branchement, mais cette manipulation doit être réalisée par vos soins ou par un électricien privé.* »

Cette réponse ne satisfait pas les consommateurs qui soulignent que la surconsommation enregistrée par leur compteur est indépendante de leur volonté. Ils ont joint à leur saisine une attestation de leur électricien qui précise qu'il avait laissé, au moment des travaux, les deux fils de la télécommande en attente sous l'emplacement du compteur et que l'inversion des fils du raccordement est le fait des techniciens qui ont vérifié le compteur.

Les consommateurs ont ajouté que cette intervention malheureuse se serait produite en leur absence alors que leur maison était encore en travaux.

## Les observations

En réponse à la demande du médiateur national de l'énergie le 12 novembre 2008, le fournisseur a transmis les éléments suivants le 2 décembre 2008 :

- Le fournisseur X indique qu'un courrier a été adressé aux consommateurs le 17 septembre 2009 pour leur confirmer que le raccordement du « fil pilote » était de leur responsabilité. Pour mettre fin au litige, le fournisseur X propose d'accorder cependant un geste commercial de 150 euros HT (179,40 euros TTC) représentant 10 % de la facture annuelle de juillet 2008 concernée par le litige (1811,99 euros) En effet, pendant cette période le client n'a pas eu idée de la répartition HP/HC et n'a donc pas pu maîtriser sa consommation. Ce montant prend en compte également les désagréments subis pour l'absence de réponse écrite à leur première réclamation. Les 150 euros viendront en déduction de la prochaine facture éditée vers le 20 juillet 2009.
- En réponse à la demande du médiateur national de l'énergie le 12 novembre 2008, le distributeur ERDF a transmis les éléments suivants le 7 avril 2009 :

*« En juillet 2008, Monsieur V fait intervenir son électricien qui constate que le chauffe-eau fonctionne en continu. Ce dernier intervient sur le raccordement du relais qui fait partie de l'installation électrique intérieure du consommateur. »*

*Les index relevés par le distributeur correspondent aux consommations réelles du site pour la période du 24 mai 2007 au 22 juillet 2008. La modification de câblage des fils pilotes effectuée par l'électricien est confirmée par l'évolution de la répartition des consommations en HC/HP. »*

Historique des index :

ANALYSE DE L'HISTORIQUE DES CONSOMMATIONS					
	Période ainsi définie		Nbre jours	Total	
	Début	Fin	pour la période	consommation / jour	
Date	24/05/2007	26/07/2007	62 jours		
HC	0	800	12,9 Kwh / jour	41,4 KWh / jour	31%
HP	0	1 764	28,5 Kwh / jour		69%
Date	26/07/2007	22/07/2008	356 jours		
HC	800	5 994	14,6 Kwh / jour	47,6 KWh / jour	31%
HP	1 764	13 528	33,0 Kwh / jour		69%
Date	22/07/2008	23/01/2009	181 jours		
HC	5 994	10 848	26,8 Kwh / jour	36,1 KWh / jour	74%
HP	13 528	15 216	9,3 Kwh / jour		26%

## Les conclusions du médiateur

- Ce litige a pour origine un défaut d'interface entre l'installation intérieure des consommateurs et leur compteur, qui a entraîné une dépense accrue d'énergie car le ballon d'eau chaude a fonctionné de manière quasi continue, au lieu de ne fonctionner qu'en heures creuses.
- Le courrier du fournisseur en date du 29 septembre 2008 ainsi que l'attestation de l'électricien des consommateurs imputent la responsabilité de ce dysfonctionnement à l'intervention d'un technicien du distributeur qui aurait inversé le raccordement des fils reliant le compteur au gestionnaire d'énergie commandant le fonctionnement du chauffe-eau en heures creuses. Ces éléments concordent avec les faits rapportés par les consommateurs. Le distributeur n'a pas réfuté ces affirmations alors qu'il en a eu connaissance.
- Le distributeur n'a toutefois pas reconnu sa responsabilité dans ce dysfonctionnement au prétexte que l'installation intérieure est de la responsabilité du consommateur. Le médiateur ne partage pas cette analyse :
  - L'intervention du technicien du distributeur sur l'installation intérieure du consommateur constitue une initiative malheureuse (le technicien n'avait pas à intervenir sur l'installation intérieure). L'intervention ayant eu lieu dans le cadre des missions de contrôle du technicien, elle engage la responsabilité du distributeur. Il paraît donc normal et juridiquement fondé que le distributeur réponde des dommages qui en ont résulté pour les consommateurs.
  - Le fait que les consommateurs n'aient pas fait vérifier leur installation après le passage du technicien du distributeur ne peut exonérer le distributeur de sa responsabilité. En effet, l'intervention du distributeur a donné une apparence de conformité au dispositif de comptage qui n'a pas éveillé l'attention du consommateur. Le fait que le branchement ait été fait par un technicien du distributeur ERDF, a pu paraître normal aux consommateurs. Ils ont donc pu croire, en toute bonne foi, que cette intervention relevait des missions du distributeur et n'ont pas vu la nécessité de faire appel à leur électricien pour la contrôler.
- L'erreur du technicien du distributeur a eu pour conséquence un fonctionnement quasi continu du chauffe-eau, ce qui a accru la consommation électrique des consommateurs. Celle-ci a atteint 46,6 kWh par jour entre mai 2007 et juillet 2008 (31 % d'heures creuses) contre 32,2 kWh par jour entre juillet 2008 et juin 2009 (74 % d'heures creuses) une fois le branchement remis en état.
- Le médiateur estime logique que le distributeur rembourse les consommateurs des dépenses correspondant à la surconsommation de leur chauffe eau.
- La situation étant, du point de vue du consommateur, très proche de celle d'un dysfonctionnement de compteur, le médiateur préconise de procéder par analogie avec cette procédure en redressant les consommations de M. et Mme V entre le 24 mai 2007 et le 22 juillet 2008, sur la base des consommations enregistrées depuis la remise en conformité du branchement puisqu'il n'existe pas de référence de consommation antérieure.
- Le fournisseur X a reconnu que les consommateurs n'avaient pas été en mesure de réagir plus tôt sur l'importance de leur consommation. Il propose à ce titre un dédommagement de 179,40 euros au bénéfice des consommateurs. Ce dédommagement est fondé sur le fait que le fournisseur aurait dû, à partir des informations livrées par le relevé intermédiaire, proposer au consommateur une réévaluation de leurs mensualités. Prenant alors conscience de l'importance de leur consommation, les intéressés auraient alors pu réagir dès janvier 2008 ce qui leur aurait probablement évité de régler la somme de 911,99 euros TTC quelques mois plus tard. Le médiateur estime que le niveau du dédommagement proposé par le fournisseur X est satisfaisant, sachant que l'origine principale du litige se trouve dans une défaillance imputable au distributeur.

## La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF de redresser les consommations de M. et Mme V entre le 24 mai 2007 et le 22 juillet 2008 sur la base des consommations enregistrées postérieurement, en pratiquant un abattement de 20 % dont 10% à titre de dédommagement pour les désagréments subis.

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

- d'adapter la facturation des consommateurs en conséquence,
- d'accorder, ainsi qu'il l'a proposée, la somme de 179,40 euros TTC aux consommateurs en dédommagement des désagréments subis du fait de l'absence d'information sur la nécessaire réévaluation de leurs mensualités.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, au Président du directoire d'ERDF, ainsi qu'aux consommateurs.

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 des consommateurs.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 21 juillet 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE