



Réf. 480718-241590484/FF

Recommandation n°2009-079

relative à la saisine de Mademoiselle F et de Monsieur V

du 8 septembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 8 septembre 2008 par Mademoiselle F et de Monsieur V d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Melle F et M. V contestent le procès-verbal de manipulations frauduleuses de leur compteur et de leur disjoncteur qui a donné lieu à l'émission d'une facture rectificative d'un montant de 257,53 euros TTC, le 25 mars 2008.

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

Un agent assermenté du distributeur ERDF a constaté des manipulations frauduleuses sur le compteur, le disjoncteur et le coupe-circuit d'arrivée des consommateurs.

Ce constat de fraude a été réalisé sur un branchement provisoire sous contrat avec le fournisseur X depuis le 20 octobre 2006.

Le fournisseur X a adressé aux consommateurs une facture en date du 25 mars 2008, comprenant le règlement des frais d'agent assermenté (« *FRAIS OCCASIONNEL CODE 446* »).

En outre, les consommateurs ont reçu une facture en date du 5 juin 2008 d'un montant de 32,35 euros TTC correspondant aux frais de rétablissement du calibrage du disjoncteur conformément aux stipulations contractuelles.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a indiqué que :

- « *La facture rectificative du 25 mars 2008 semble partielle : en effet, on constate une annulation d'abonnement pour une puissance de 12 kW, mais pas de refacturation pour une puissance de 18 kW* » ;

- « Dans l'éventualité où un entrepreneur serait intervenu au domicile de nos clients, et où la manipulation du branchement provisoire pourrait avoir résulté de travaux, l'annulation des frais de dossier pourrait être envisagée. Dans ce cas, il serait cependant nécessaire de refacturer l'abonnement annulé à tort. »

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le distributeur ERDF a indiqué que :

- Le client a souscrit un contrat à 12 kVA de puissance, en triphasé et sans différenciation temporelle en octobre 2006.
- Le distributeur a procédé à la réalisation de ce raccordement le 19 octobre 2006. Les données contractuelles programmées dans le compteur électronique posé et réglées au niveau du disjoncteur alors : puissance souscrite 18 kVA en triphasé, pas de différenciation temporelle, index de départ 00000 (compteur neuf).
- Le compteur a été calibré par le technicien du distributeur à 30 ampères en lieu et place des 20 ampères correspondant au contrat.
- Le 6 mars 2008, une anomalie sur le dispositif de comptage a été constatée par le distributeur.
- L'anomalie a permis au distributeur de constater que les index de comptage étaient à HC 30kWh et HP 245 kWh.
- En ce qui concerne le redressement, le distributeur ERDF propose de ne pas tenir compte de la puissance dans le calcul du redressement du consommateur.
- Le distributeur souhaite ne retenir que les consommations en heures pleines et en heures creuses afin d'obtenir une consommation sans différenciation temporelle qui corresponde aux données contractuelles.
- Par ailleurs, le distributeur indique qu'il entend prendre en charge l'intégralité des frais relatifs aux interventions effectuées « dans le cadre de ce dysfonctionnement de comptage. »
- Le distributeur invitera les consommateurs à demander le raccordement définitif de leurs installations et à souscrire le contrat correspondant car les branchements provisoires sont d'une durée limitée d'une année.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine « un dysfonctionnement de comptage » selon les termes utilisés par le distributeur ERDF, et non des manipulations frauduleuses sur le compteur et le disjoncteur.
- Le médiateur national de l'énergie considère donc que les consommateurs ne doivent pas être pénalisés par cette situation. Ceci implique en particulier :
 - que le forfait agent assermenté soit annulé,
 - que le redressement sur la différence entre l'abonnement souscrit et l'abonnement correspondant à la puissance du branchement soit annulé,
 - que les frais de mise en conformité de l'installation avec les données contractuelles soient également annulés.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF d'annuler le redressement et les frais facturés par erreur à Melle F et M. V (forfait agent assermenté en particulier).

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger la facturation de Melle F et M. V en conséquence.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur général adjoint Commerce d'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 ainsi que 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 20 mai 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE