



Réf. 480718-256383256/SF

Recommandation n° 2009-113

relative à la saisine de Monsieur G

du 26 septembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 26 septembre 2008 par Monsieur G d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Monsieur G conteste sa facture rectificative du 15 avril 2008 d'un montant de 640 euros TTC, faisant suite au constat de surcalibrage de son disjoncteur.

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. G est titulaire depuis le 5 août 2004 d'un contrat de fourniture d'électricité avec l'option heures pleines / heures creuses et une puissance de 9 kVA.

Le 4 mars 2008, lors d'une intervention d'un de ses techniciens, le distributeur ERDF a constaté que le disjoncteur de M. G était réglé sur 18 kVA.

Le fournisseur X a adressé le 6 mars 2008 un avenant au contrat de M. G portant la puissance souscrite à 18 kVA.

Le 20 avril 2008, le fournisseur X a adressé à M. G un courrier accompagné d'une facture rectificative datée du 15 avril 2008 d'un montant de 640 euros TTC, annulant la somme de 481,71 euros avec l'intitulé « code 026 » et facturant des frais d'abonnement pour 1121,71 euros TTC.

Le 24 avril 2008, le fournisseur X a adressé à M. G une facture datée du 24 avril 2008 d'un montant de 1132,58 euros TTC correspondant au report de la somme de 640 euros TTC et à la facturation de son « nouvel » abonnement et de ses consommations courantes.

Le 15 mai 2008, puis le 30 juin 2008, M. G a adressé un courrier de contestation au fournisseur X demandant des explications sur la facture rectificative du 15 avril 2008 « *forfaitaire et non détaillée* » et qu'un des conseillers du fournisseur X, joint au téléphone fin avril 2008, lui avait affirmé être une erreur.

Pour toute réponse, le fournisseur X a adressé, le 5 août 2008, à M. G un courrier de relance pour le paiement de sa facture du 24 juin 2008 d'un montant de 1412,58 euros TTC.

Le 6 août 2008, M.G a adressé un troisième courrier de contestation accompagné du règlement de la somme de 772,58 euros correspondant au montant de la facture du 24 juin 2008 moins la somme de 640 euros TTC contestée.

Le 21 août 2008, le fournisseur X a adressé un courrier en réponse aux contestations de M. G expliquant qu'à la suite du constat par un de ses techniciens que le disjoncteur de M. G était réglé sur une puissance de 18 kVA, alors que M. G était facturé pour une puissance de 9 kVA, le fournisseur X avait repris la facturation de M. G sur la période du 5 août 2005 au 22 février 2008, annulant l'abonnement « contractuel » et facturant cette période avec l'abonnement réel.

M. G a adressé un nouveau courrier de contestation au fournisseur X estimant qu'il n'avait pas à payer des prestations antérieures à la modification de son contrat en date du 6 mars 2008. M. G a toutefois réglé la somme de 230,70 euros TTC correspondant notamment à ses consommations courantes.

Le 22 septembre 2008, M. G a adressé un dernier courrier au fournisseur X précisant qu'il maintenait sa contestation, mais qu'il acceptait de régler les 640 euros TTC face à la menace de coupure, ce qu'il ne pouvait se permettre de risquer ayant un enfant en bas âge.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a adressé la réponse suivante le 19 novembre 2008 :

- M. G a réglé la facture rectificative et le 12 novembre 2008 il a indiqué « *devoir prendre contact avec un électricien pour savoir de quelle puissance il a réellement besoin* ».
- « *Prenant en compte la bonne foi du client, et considérant le fait qu'il n'y a pas eu de manipulations sur le disjoncteur (toujours plombé lors de l'intervention du 4 mars), X fait la proposition suivante, à partir du moment où le client pourra indiquer la puissance qui lui est nécessaire :*
 - *Si le client a réellement besoin de 18kW : maintenir le rappel de facturation, en le limitant toutefois à une période de deux ans ;*
 - *Si le client a besoin de 9kW seulement : annuler le rappel de facturation ;*
 - *Si le client a besoin d'une puissance intermédiaire de 12 ou 15 kW : recalculer la différence d'abonnement entre 18kW et la puissance réellement nécessaire, pour une période limitée à deux ans. »*

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le distributeur ERDF a adressé la réponse suivante le 12 février 2009 :

- « Conformément au cahier des charges de concession, le distributeur peut procéder à la vérification des appareils de mesure et de contrôle chaque fois qu'il le juge utile. »
- « Lors d'un contrôle de conformité d'un point de livraison le 4 mars 2008, le distributeur a constaté une erreur de calibrage de la puissance installée (18 kVA Tri) par rapport à la puissance souscrite (9 kVA). Sans demande du fournisseur, le technicien aurait dû remettre la puissance installée en conformité avec le contrat du client. Il ne l'a pas fait car il a jugé que le besoin du client était de 18kVA ».
- « Le contrat a été mis à jour à 18 KVA et un redressement a été adressé au fournisseur sur une durée du 5 août 2004 au 4 mars 2008. »
- « Sur ce cas particulier:
 - si le client fait une demande auprès de son fournisseur afin de maintenir sa puissance à 18kVA : les informations du contrat de monsieur G resteront inchangées (puissance installée 18 kVA) et le distributeur maintiendra une rectification de facturation sur la part abonnement, ramenée à une période du 4 mars 2006 au 4 mars 2008 date du constat, à laquelle s'ajoute les 107 jours séparant le 4 mars 2008 au 19 juin 2008, date d'entrée en vigueur de la loi du 17 juin 2008 ;
 - si le client ne fait aucune demande d'augmentation de puissance auprès de son fournisseur : le distributeur remettra le contrat de monsieur G à une puissance installée à 9 KVA et annulera l'ensemble des frais et le redressement. Le client aura donc bénéficié d'une puissance installée supérieure à ses besoins. »

Le médiateur national de l'énergie a demandé au consommateur de préciser la puissance qu'il estimait nécessaire au fonctionnement de son installation. M. G a énuméré ses équipements, mais n'a pas été en mesure de répondre à la question posée.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une facture rectificative à la suite du constat d'une erreur de calibrage de la puissance installée (18 kVA) par rapport à la puissance souscrite (9 kVA) sur le disjoncteur de M. G.
- A la suite du contrôle de conformité du point de livraison de M. G le 4 mars 2008, le distributeur ERDF a conclu à une erreur de calibrage du disjoncteur de M. G et non à une fraude.
- M. G n'avait aucun moyen de se rendre compte qu'une telle puissance (18 kVA) était mise à sa disposition puisque l'erreur de calibrage de son disjoncteur est antérieure sinon concomitante à la date de la mise en service du contrat, à savoir le 5 août 2004. M. G a donc toujours exécuté son contrat de bonne foi, à savoir régler toutes les factures qui lui étaient présentées et permettre le relevé de son compteur.
- Le fournisseur X ne saurait reprocher à M. G de ne pas avoir décelé le mauvais calibrage de son disjoncteur, alors que les techniciens du distributeur ERDF auxquels incombait le contrôle de la bonne marche du compteur et qui avaient eux-mêmes réglé le disjoncteur sur 18kVA sans tenir compte des stipulations du contrat d'abonnement (puissance à 9kVA) n'ont pas décelé cette erreur pendant plus de trois ans.
- M. G a été incapable de déterminer s'il avait bénéficié de cette erreur ou non puisqu'il n'a pas été en mesure de répondre aux demandes du médiateur national de l'énergie concernant la puissance dont il aurait besoin.

- Compte tenu de tous ces éléments, et par analogie avec l'arrêt de la Cour d'appel de Poitiers du 15 novembre 1989¹ concernant l'annulation d'un rappel de facturation faisant suite à un constat du mauvais réglage du disjoncteur d'un abonné industriel de bonne foi, le médiateur national de l'énergie considère que le redressement d'abonnement de M. G entre la mise en service et le constat doit être annulé.
- Le distributeur ERDF reconnaît que le technicien qui est intervenu le 4 mars 2008 aurait dû remettre la puissance installée en conformité avec le contrat du client.
- Le médiateur considère que le document du fournisseur X adressé au consommateur intitulé « avenant au contrat », et qui « contractualise » cet état de fait n'a aucune valeur car il n'a pas été accepté par le consommateur.
- Le médiateur ne souscrit pas au raisonnement du fournisseur X et du distributeur ERDF qui conditionnent l'annulation du redressement à l'absence de besoin réel du consommateur de la puissance installée par erreur (18 kVA).
- La facturation défendue par le distributeur ERDF et le fournisseur X n'a aucun fondement contractuel. Le médiateur estime donc que la facturation de l'abonnement à 18 kVA doit également être annulée jusqu'à la date de la présente recommandation.
- Par ailleurs, il est indéniable que le consommateur doit être dédommagé des désagréments subis dans le traitement de sa réclamation. Dans la mesure où il n'est pas attesté qu'il a bénéficié d'une quelconque manière de la puissance supérieure dont il a disposé pendant 4 ans, l'annulation de la facturation correspondante ne saurait se substituer à un réel dédommagement.

La recommandation du médiateur

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

- d'annuler le redressement sur la puissance souscrite de M. G ;
- de corriger les coûts d'acheminement facturés au fournisseur sur la base de 18 kVA depuis le 6 mars 2008 ;
- sauf demande du fournisseur de M. G, dans un délai d'un mois, de modifier la puissance souscrite, d'intervenir sans frais pour remettre en conformité la puissance à 9 kVA;
- de verser à M. G la somme de 30 euros TTC en dédommagement des désagréments subis.

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

- d'annuler la facture de redressement de 640 euros du 15 avril 2008,
- de rembourser à M. G la différence d'abonnement entre 18 kVA et 9 kVA depuis le 6 mars 2008 ;
- de verser à M. G la somme de 30 euros TTC en dédommagement des désagréments subis.

Le médiateur national de l'énergie recommande au consommateur de faire examiner sans délai son installation par un électricien afin de s'assurer que les équipements spécifiques dont il dispose et la répartition de son tableau électrique sont compatibles avec une puissance de 9 kVA triphasé. Le cas échéant, il lui appartiendra de demander à son fournisseur dans un délai d'un mois l'augmentation de puissance requise.

¹ CA Poitiers, 15 novembre 1989, CJEG septembre 1990, p.321.

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

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 8 juillet 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE