



Réf. 480718-278150562/CL

Recommandation n° 2009-060
relative à la saisine de Monsieur C du 8 octobre 2008
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 8 octobre 2008 par M. C d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Un agent assermenté du distributeur ERDF a constaté le 18 juin 2008 le sur-calibrage du disjoncteur du local commercial de M. C. M. C conteste en être l'auteur et est en désaccord avec la facture de redressement qui a suivi pour un montant de 333,30 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

Le fournisseur X a proposé « *d'annuler la facture de redressement dans son intégralité ainsi que tout frais éventuel à venir (...) compte tenu des usages du client ne requérant pas une forte puissance* ».

Le distributeur ERDF a indiqué quant à lui :

- maintenir le redressement appliqué ainsi que les frais du forfait agent assermenté,
- remettre le site en conformité sur la base de 10 Ampères 6 kVA en triphasé, ce qui n'avait pas été fait au moment du constat de fraude,
- transmettre au fournisseur les éléments en vue de régulariser la facturation de M. C depuis le 18 juin 2008 en rétablissant la puissance souscrite à 6 kVA.

Le consommateur a réglé la facture correspondant au redressement, 333,30 euros TTC, à la fin du mois de mars 2009.

Les conclusions du médiateur

- Le médiateur considère que ni le distributeur ERDF ni le fournisseur X n'ont subi de préjudice avéré à la suite du sur-calibrage du disjoncteur, comme l'indique le fournisseur X, et que le consommateur n'en a retiré aucun bénéfice. En outre, aucun élément ne prouve que le consommateur est l'auteur des anomalies détectées sur son disjoncteur.
- Le médiateur estime donc que la solution proposée par le fournisseur X est satisfaisante. Afin de la mettre en œuvre, il convient de rembourser M. C de la facture correspondante qu'il a déjà réglée. Conformément à la recommandation n°2009-025, le médiateur estime qu'il convient en outre de rembourser M. C de la différence de prix d'abonnement acquittée pour une puissance de 12 kVA (au lieu de 6 kVA souscrits) depuis le 18 juin 2008 comme l'a proposé le distributeur ERDF.
- M. C ayant résilié son contrat le 28 octobre 2008, le médiateur estime que le distributeur n'a plus à intervenir sur le disjoncteur pour rétablir la puissance souscrite.

La recommandation du médiateur

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

- de mettre en œuvre la solution qu'il a proposée, à savoir annuler la facture litigieuse du 22 septembre 2008 (333,30 euros TTC),
- de rembourser M C la différence entre l'abonnement de 6 kVA qu'il avait souscrit et 12 kVA qui lui ont été facturés entre le 18 juin et le 28 octobre 2008.

Le médiateur recommande au distributeur ERDF :

- de ne pas facturer au fournisseur X les frais d'agent assermenté,
- de ne pas facturer au fournisseur X la différence d'abonnement sur les coûts d'acheminement liée au sur-calibrage de son disjoncteur.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur général adjoint Commerce d'X, au Président du directoire d'ERDF 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 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 quatre exemplaires, le 24 avril 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE