



Réf. 480718-378356543/FF

Recommandation n°2009-155

relative à la saisine des Assurances de Protection Juridique du Crédit Mutuel

au nom et pour le compte de Monsieur Rdu 29 décembre 2008

concernant un litige avec le fournisseur XX

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 29 décembre 2008 par la Protection juridique des assurances Crédit Mutuel au nom et pour le compte de Monsieur R. d'un litige avec son fournisseur X.

M. R. conteste la facture de redressement établie à la suite d'un constat de manipulations sur le disjoncteur installé au domicile de M. R.

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 et les conclusions du médiateur

Le consommateur a contesté une facture de redressement d'un montant de 1230,52 euros TTC établie sur une période de cinq années par son fournisseur X le 2 avril 2008. Cette facture a été établie à la suite du constat réalisé le 11 mars 2008 par le distributeur ERDF du déplombage du disjoncteur et du surcalibrage de celui-ci à 15 kVA au lieu des 9 kVA souscrits contractuellement par M. R..

Interrogé le 28 janvier 2009 par le médiateur national l'énergie sur cette affaire, le distributeur ERDF a accepté, par courriel en date du 6 mai 2009, d'annuler le redressement en litige aux motifs que :

- la consommation moyenne de M. R. a été stable de 2005 à 2009 à 15 kWh par jour,
- cette consommation moyenne est inférieure à la consommation moyenne de 37 kWh par jour constatée pour les utilisateurs ayant souscrit 15kVA et présentant les mêmes caractéristiques,
- après le redressement, le consommateur a conservé le calibrage contractuel, à savoir 9 kVA.

Par courriel en date du 23 juillet 2009, le fournisseur X propose également que le distributeur ERDF annule la totalité de la facture litigieuse et, estimant qu'une analyse plus poussée des consommations aurait permis d'éviter de tirer des conclusions hâtives, consent à verser à M. R. sous forme de geste commercial le montant de 100 euros TTC au titre des désagréments subis. Le

fournisseur propose que cette somme vienne en déduction de la prochaine facture annuelle du consommateur prévue pour le 22 février 2010.

Compte tenu des éléments dont il dispose, le médiateur estime que les propositions du fournisseur X et du distributeur ERDF sont satisfaisantes chacune pour leur part.

La recommandation du médiateur

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

- d'annuler, ainsi qu'il l'a proposé, le redressement de M. R. et d'en informer le fournisseur X dans les quinze jours suivant la réception de la présente recommandation

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

- d'émettre en faveur de M. R. un avoir correspondant au montant de la facture de redressement et de le déduire de la plus proche facture suivant la confirmation par ERDF de l'annulation du redressement
- d'émettre, ainsi qu'il l'a proposé, en faveur de M. R. un avoir de 100 euros TTC en compensation des désagréments subis et de le déduire de la plus proche facture suivant la présente recommandation

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, au Président du directoire ERDF, aux Assurances de protection juridique du Crédit Mutuel 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 cinq exemplaires, le 9 septembre 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE