



Réf. 480718-299939774/CK

## **Recommandation n° 2009-063**

### **relative à la saisine de Mademoiselle I**

### **du 24 octobre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 24 octobre 2008 par Mademoiselle I d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

Mlle I conteste la facture de redressement établie à la suite d'un constat de fraude ainsi que la suspension de fourniture dont elle a fait l'objet après un retard de règlement. Elle demande également l'annulation des frais liés à cette coupure d'électricité.

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**

Lors de son emménagement en septembre 2005, Mlle I a souscrit un tarif option heures creuses, puissance 6 kVA. La mise en service a été effectuée sans déplacement d'un agent.

Le 2 mai 2008, un technicien du distributeur a constaté que le « *disjoncteur [était] sur place à 45 A* » au lieu des 30 A correspondant au contrat souscrit. A la suite de ce constat, Mlle I a reçu une facture de redressement de son fournisseur datée du 2 juin 2008 d'un montant de 622,71 euros TTC.

Mlle I a contesté les accusations de manipulation frauduleuse par courrier auprès du fournisseur X et du distributeur ERDF.

La consommatrice a ensuite reçu deux courriers de relance pour la facture impayée correspondante.

Dans un premier courrier du 30 juin 2008, son fournisseur lui a proposé le service maintien d'énergie et l'a prévenue de l'interruption prochaine de sa fourniture d'électricité faute de règlement.

Dans un second courrier daté du 7 juillet 2008, le fournisseur X l'a informée de la réduction de puissance d'énergie à compter du 8 juillet 2008. La consommatrice a alors réglé, le 16 juillet 2008, la somme de 222,71 euros et s'est engagée à régler chaque mois 100 euros jusqu'à apurement de sa dette.

Le fournisseur X a exigé le 11 septembre 2008 le paiement de l'intégralité de la somme de 344,54 euros TTC. A cette période, la consommatrice était absente, étant hospitalisée pour maternité.

Le matin du 1<sup>er</sup> octobre 2008, à son retour de maternité, la consommatrice a vu sa fourniture d'électricité suspendue, alors qu'elle était présente à son domicile, sans en avoir été informée au préalable par le technicien du distributeur ERDF qui a procédé à cette intervention.

Malgré une situation financière difficile, du fait de la perte de son emploi, la consommatrice a réglé, par carte bancaire, la somme de 344,54 euros, permettant ainsi le rétablissement de l'électricité en fin d'après-midi.

## Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis les éléments suivants :

- la chronologie des faits :
  - le 5 mai 2008, un technicien du distributeur ERDF a constaté « *un réglage du disjoncteur de notre cliente à 45 A (9 kVA) alors que son contrat était souscrit pour 30 A (6 kVA)* ».
  - Le 2 juin 2008, la consommatrice a reçu une première facture de rappel, d'un montant de 622,71 euros TTC, incluant le différentiel d'abonnement entre 6 kVA et 9 kVA, pour la période du 1<sup>er</sup> septembre 2005 au 2 mai 2008, ainsi que le forfait agent assermenté.
  - Le 9 juillet 2008, après avoir pris contact avec une assistante sociale, la consommatrice a payé la somme de 222,71 euros afin de suspendre la procédure de coupure d'électricité. Un délai de paiement a été mis en place et il a été prévu le paiement de 100 euros à partir du 5 août 2008.
  - Le 7 août 2008, la facture initiale a été annulée et le calcul du redressement a été ramené à deux ans. La facturation des frais de fraude a été maintenue et une nouvelle facture, d'un montant de 567,25 euros, a été émise.
  - Le 11 août 2008, le fournisseur a demandé à la consommatrice de régler le solde de 344,54 euros, sans référence au délai de paiement précédemment accordé.
  - Le 11 septembre 2008, le service maintien de l'énergie sans déplacement a été mis en place.
  - Le 1<sup>er</sup> octobre 2008, le courant a été coupé pour non-paiement des factures.
  - Le 7 octobre 2008, la consommatrice ayant réglé sa dette, l'électricité a été rétablie.
  - La facture de régularisation de fin de cycle de mensualisation du 16 octobre 2008 a été payée et la consommatrice a débuté un nouveau cycle de mensualisation en décembre 2008.
- concernant la procédure de coupure d'électricité :
  - le fournisseur X reconnaît que « *la gestion du dossier par X a été défaillante et que la coupure n'aurait pas dû être diligentée* » ;
  - en conséquence, le fournisseur propose d'annuler les frais relatifs à la coupure d'électricité s'élevant à 38 euros HT ainsi que les frais de rejet de prélèvement de 15,40 euros ;
  - à titre commercial, le fournisseur propose également d'annuler les frais de dédit de 12,83 euros.

- concernant la fraude :
  - Mlle I, dans son courrier adressé au médiateur, a précisé qu'aucun technicien n'était intervenu pour la mise en service de l'électricité. Cette mise en service date de moins de trois ans au moment du constat de fraude ;
  - par ailleurs, Mlle I a montré sa volonté de s'acquitter de la première facture de rappel malgré « *sa situation financière fragile* » ;
  - « *pour ces deux raisons, et eu égard au dysfonctionnement ayant conduit à une coupure injustifiée, je propose d'annuler les frais d'agent assermenté de 333,49 euros HT* ».
- concernant le rappel d'abonnement :
  - le fournisseur constate que Mlle I « *a conservé le réglage à 9 kVA* » ;
  - il propose que soit effectuée une étude tarifaire établissant le niveau de puissance qui est nécessaire à la consommatrice.
  - dans l'hypothèse où la puissance de 6 kVA serait suffisante, le fournisseur propose d'annuler, à titre commercial, le rappel sur l'abonnement.

Le médiateur national de l'énergie a également demandé au distributeur ERDF ses observations :

- « *Les installations de Mademoiselle I ont été mises en service le 1<sup>er</sup> septembre 2005 avec une puissance souscrite à 6 kVA en double tarif.* »
- « *Le compteur de Mademoiselle I est électromécanique et accessible(...). La relève cyclique du compteur est prévue en avril et en octobre de chaque année.* »
- « *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 du point de livraison de Mademoiselle I le 14 avril 2008, le distributeur a constaté une erreur de calibrage de la puissance installée (9 kVA) par rapport à la puissance souscrite (6 kVA).* »
- « *Depuis, Mademoiselle I a maintenu sa puissance à 9 kVA.* »
- « *La puissance mise à disposition de Mademoiselle I ayant été supérieure à la puissance souscrite, le distributeur maintient une rectification de facturation sur la part abonnement, ramenée à une période de deux ans, du 2 mai 2006 au 2 mai 2008 date de l'intervention, à laquelle s'ajoute les 47 jours séparant le 2 mai 2008 au 19 juin 2008 date d'entrée en vigueur de la loi du 17 juin 2008.* »
- « *Dans le cas particulier de Mademoiselle I, ne s'agissant pas d'une fraude, les frais d'agent assermenté seront annulés.* »
- « *Le distributeur transmettra au fournisseur les éléments permettant de régulariser la facturation du redressement de consommation.* »
- « *Le fournisseur a demandé au distributeur une intervention pour coupure ferme avec le commentaire suivant « encaissement ou coupure ». Dans pareil cas, le technicien intervenant sur place a pour consigne de tenter d'établir un contact avec le client.* »

## Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine un redressement suite à un constat de fraude contesté par la consommatrice et à la coupure de l'alimentation électrique consécutive au non-paiement de la facture de redressement correspondante.
- Il ressort des observations du distributeur ERDF que le constat de manipulation frauduleuse à l'origine du litige est remis en cause. Le fournisseur X ne semble pas en avoir été informé.
- Le médiateur estime donc que la facture de redressement doit être annulée - forfait agent assermenté et différentiel d'abonnement - puisqu'il n'est en outre nullement prouvé que la consommatrice a utilisé la puissance supplémentaire dont elle disposait par erreur.
- Par ailleurs, après avoir constaté que le compteur de Mlle I était réglé sur une puissance de 9 kVA alors qu'elle avait souscrit un contrat pour 6 kVA, le distributeur n'a pas rétabli la situation. Il affirme même, tout comme le fournisseur, que la consommatrice « *a maintenu la puissance de son compteur à 9 kVA* » alors que ni l'un ni l'autre ne lui en ont laissé le choix et ont modifié unilatéralement son contrat, souscrit à 6kVA.
- En outre, il ressort de l'analyse du dossier que la procédure de suspension de fourniture n'a pas été réalisée convenablement, ainsi que l'a reconnu le fournisseur X :
  - Selon le distributeur ERDF, le fournisseur a demandé qu'il soit procédé à une coupure ferme avec le commentaire « *encaissement ou coupure* ». Ce commentaire n'a pas été respecté par le technicien du distributeur qui a réalisé l'intervention.
  - Le catalogue des prestations du distributeur ERDF en vigueur prévoit trois options possibles pour la prestation de suspension de fourniture en cas d'impayé : la coupure conditionnelle, la coupure ferme avec limitation de puissance en cas d'absence et la coupure ferme (cf. annexe). Pour chacune de ces options, « *la collecte d'un règlement par chèque est possible (...) si le fournisseur en fait la demande* ». Dans ces conditions, la différence entre l'option coupure ferme avec collecte de règlement et l'option coupure conditionnelle n'est pas évidente. La suspension de fourniture injustifiée de Mlle I pourrait s'expliquer en partie par des erreurs à la fois sur le type de prestation demandé par le fournisseur X et sur le type de prestation exécuté par l'agent du distributeur ERDF.
- Mlle I doit donc être dédommée des accusations de fraude injustifiées et de la coupure de courant effectuée dans des conditions inacceptables, alors qu'elle se trouvait dans une situation particulièrement vulnérable.

## La recommandation du médiateur

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

- de rétablir, sans délai et à ses frais, la puissance souscrite par Mlle I, soit 6 kVA ;
- d'annuler l'ensemble du redressement pour fraude : forfait d'agent assermenté de 398,85 euros TTC et différentiel d'abonnement ;
- d'accorder directement à Mlle I un dédommagement de 100 euros TTC pour les désagréments subis.

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

- d'annuler la facture de redressement et d'en rembourser le montant à Mlle I ;
- de lui rembourser également, comme il l'a proposé, les frais relatifs à l'intervention pour impayé (45,45 euros TTC), les frais de rejet de prélèvement (15,40 euros TTC), les frais de dédit (15,34 euros TTC) ;
- de lui rembourser le différentiel d'abonnement entre 9 kVA et 6 kVA facturés depuis le constat de fraude jusqu'à la remise en conformité de son installation avec le contrat souscrit (6 kVA) ;
- d'accorder directement à Mlle I un dédommagement de 100 euros TTC au titre de la coupure d'électricité injustifiée et des désagréments subis.

Le médiateur national de l'énergie recommande que soient clarifiées les différentes options des interventions pour impayés du catalogue de prestations du distributeur ERDF qui sont sources de confusions et donc d'erreurs pour les fournisseurs et les agents du distributeur ERDF, au détriment des consommateurs.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur général adjoint Commerce du fournisseur X, au Président du directoire du distributeur ERDF ainsi qu'à la consommatrice.

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 de la consommatrice.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 23 avril 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

Fiche 200 B

Interventions pour impayé et rétablissement	Interventions pour impayé
---	---------------------------

Cible : Fournisseurs C5

Description	Facturation
<p>Le fournisseur a vérifié que la demande de prestation à réaliser par ERDF chez l'utilisateur de réseau respectait l'ensemble des textes réglementaires.</p> <p>A la demande du fournisseur, ERDF intervient lors d'un déplacement unique pour réaliser la prestation demandée.</p> <p>Cette fiche comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la prestation de limitation de puissance à 3000 W (réservée aux points de livraison résidentiels)</li> <li>- la prestation de suspension de l'alimentation, avec les options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- option 1 : coupure conditionnelle (réservée aux points de livraison résidentiels)</li> <li>- option 2 : coupure ferme avec limitation de puissance à 1000 W en cas d'absence (réservée aux points de livraison résidentiels)</li> <li>- option 3 : coupure ferme</li> </ul> </li> </ul> <p>La collecte d'un règlement par chèque est possible pour ces deux prestations, si le fournisseur en fait la demande.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la prestation de rétablissement</li> </ul>	<p>LIMITATION DE PUISSANCE ET SUSPENSION DE L'ALIMENTATION</p> <p><input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> <p>RETABLISSEMENT</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De base <input type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> <p><u>Prix</u></p> <p>LIMITATION DE PUISSANCE ET SUSPENSION DE L'ALIMENTATION</p> <p>Pour un point de livraison donné, la première intervention pour impayé est facturée 38 € HT (45.45 € TTC). Ce montant comprend également deux interventions pour impayé entre cette première intervention et le rétablissement. Au delà de deux interventions pour impayé entre la première intervention et le rétablissement, chaque intervention est facturée 38 € HT (45.45 € TTC)</p> <p>RETABLISSEMENT</p> <p>Cette prestation ne fait l'objet d'aucune facturation, son prix étant inclus dans le tarif des interventions pour impayés.</p>