



Réf. S2009-0265/CL

Recommandation n° 2009-172/PG
relative à la saisine de Monsieur V
du 2 février 2009 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 2 février 2009 par Monsieur V d'un litige avec le fournisseur X.

M. V a entrepris des travaux sur son installation électrique sur la base d'informations erronées de son fournisseur qui en a minimisé le coût.

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. V dispose d'une installation monophasée. Il a le projet d'acquérir une pompe à chaleur mais pour cela doit choisir entre un branchement monophasé ou triphasé.

Souhaitant se renseigner sur le coût d'une transformation de son installation en triphasé, M. V a appelé son fournisseur en juillet 2008. Il lui a alors été répondu que le coût de cette prestation du distributeur A était de 135,26 euros TTC.

M. V a alors commandé l'installation d'une pompe à chaleur triphasée à un installateur, puis a demandé la modification de son branchement au distributeur A, via le fournisseur X. Un devis de modification du branchement a été établi en octobre 2008 par un technicien du distributeur A pour un montant total de 797,79 euros TTC que M. V s'est vu dans l'obligation d'accepter, ne pouvant plus revenir en arrière pour la commande de sa pompe à chaleur triphasé, récemment installée.

M. V estime qu'il n'aurait pas fait modifier son installation et investi dans une pompe à chaleur triphasée s'il avait connu dès le départ le coût réel des travaux du réseau.

M. V considère que la responsabilité en revient à son fournisseur qui lui a transmis une information erronée en juillet 2008. Il lui réclame une indemnisation de 662,71 euros correspondant à la différence entre le montant annoncé et celui effectivement réglé.

Il a adressé une réclamation en ce sens à son fournisseur le 6 novembre 2008 à laquelle le fournisseur a répondu par un courrier d'attente du 13 novembre 2008. Ce courrier est resté sans suite.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X et du distributeur A le 21 avril 2009.

Le 4 juin 2009, le distributeur A a précisé que le fournisseur X lui avait transmis la demande d'intervention de M. V pour un passage de monophasé à triphasé le 19 septembre 2008. Un rendez-vous téléphonique avec le consommateur a été programmé le 26 septembre 2008. Le distributeur a alors proposé un rendez-vous sur place estimant nécessaire de vérifier la capacité du câble d'alimentation du branchement. A l'issue de ce rendez-vous du 13 octobre 2008, le distributeur A a adressé à M. V un devis s'élevant à 797,97 euros TTC. Les travaux visés comprenaient la construction d'un branchement électrique aérien. Le devis a été accepté et signé par le consommateur le 15 octobre 2008 et réglé le 17 octobre suivant. Les travaux ont été réalisés le 5 novembre 2008.

Le 2 juillet 2009, le fournisseur X a indiqué que la saisine ne concernait selon lui que le distributeur A.

Le 14 septembre 2009, le médiateur a demandé au fournisseur X de préciser quelles étaient les réponses type apportées à un consommateur qui souhaitait se renseigner sur le passage d'une installation monophasée en triphasé.

Le fournisseur X a précisé qu'il n'existait pas de réponses type communiquées et que seul l'appel de fin septembre du consommateur était signalé dans son système d'information.

A la demande du médiateur, M. V a communiqué un courrier de l'installateur de sa pompe à chaleur qui confirme que son devis du 22 juillet 2008 a été accepté le 28 juillet suivant. Les travaux ont été effectués entre le 29 septembre et le 8 octobre et la mise en service de la pompe à chaleur a été faite les 5 et 6 novembre après le changement du compteur X.

Les conclusions du médiateur

- Ce litige a pour origine une information erronée transmise par le fournisseur X.
- Si l'information sur le coût du basculement d'un branchement de monophasé en triphasé transmise par le conseiller clientèle du fournisseur a consisté à n'indiquer que le seul montant de 135,26 euros TTC, cette information était erronée.
- Le montant de 135,26 euros TTC annoncé ne s'applique en effet que lorsque les branchements sont déjà configurés pour accueillir une installation triphasée à la puissance souhaitée par le consommateur. Dans tous les autres cas, des travaux sur le réseau sont nécessaires. Leur coût ne peut être estimé qu'à partir d'un devis personnalisé. Il en résulte que le conseiller clientèle qui ne connaît pas la capacité des câbles d'alimentation doit distinguer ces différents cas dans la réponse faite au consommateur.
- Le médiateur constate que plusieurs éléments du dossier accréditent le propos de M. V selon lequel l'information communiquée par le conseiller clientèle était erronée :
 - le fournisseur X n'a pas réfuté les faits rapportés par le consommateur selon lesquels le conseiller clientèle aurait annoncé un coût de 135,26 euros pour faire basculer son installation en triphasé.
 - La somme de 135,26 euros dont fait état le consommateur correspond précisément à une prestation du distributeur A en rapport étroit avec l'objet du litige. Il s'agit d'une prestation qui figure au Catalogue des prestations du distributeur A, fiche 180 : « *Modification de formule tarifaire ou de puissance d'acheminement* » option : « *Modification de puissance avec passage de mono à triphasé* » (113,06 euros HT).
 - Le consommateur a de son côté, en gage de sa bonne foi, transmis le détail de ses relevés téléphoniques qui atteste de son appel au service clientèle de son fournisseur le 1^{er} juillet 2008, soit peu de temps avant l'acceptation du devis pour sa pompe à chaleur triphasée.

- Il est par ailleurs vraisemblable que la connaissance du coût réel du passage en triphasé eût pu faire revenir le consommateur sur son projet de passage au triphasé. Le surcoût réglé a en effet représenté près de 10 % du montant de la pompe à chaleur resté à la charge du consommateur après réduction d'impôt.
- En tant que professionnel, le fournisseur X est tenu vis-à-vis du consommateur à un devoir d'information qui est reconnu par ses conditions générales de vente dont l'article 2 précise : « *le fournisseur X s'engage à assurer aux clients un service efficace et de qualité tant en ce qui concerne la fourniture d'électricité que les prestations qui en découlent (accueil de la clientèle, conseil, facturation, relève et dépannage...)* ».
- Cette responsabilité est conforme au schéma contractuel régissant les relations entre client, fournisseur et GRD, quel que soit le type de contrat souscrit (contrat « intégré » au tarif réglementé ou contrat unique en cas d'offre de marché). Le fournisseur agit en tant qu'« intermédiaire dûment missionné » entre client et GRD, comme l'a rappelé le comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDIS) de la commission de régulation de l'énergie dans sa décision du 7 avril 2008 à propos du contrat conclu entre fournisseur et GRD¹.
- Toutefois, lorsque, comme c'est le cas en l'espèce, l'information communiquée par le professionnel est délivrée par téléphone, le consommateur est dans l'impossibilité de rapporter la preuve que ce devoir d'information a été correctement accompli.
- Dès lors, s'il existe des éléments suffisants pour présumer que l'information transmise a été inexacte ou incomplète, le médiateur estime que le fournisseur doit être réputé fautif, sauf pour ce dernier à rapporter la preuve contraire par tous moyens.
- Dans le cas présent, plusieurs éléments sérieux et concordants tendent à démontrer la bonne foi de M. V et la véracité de ses propos. Dans la mesure où ces éléments ne sont contredits ni par le fournisseur, ni par les éléments qu'il a versés au dossier, le médiateur en conclut que le service clientèle a délivré une information au consommateur qui a induit ce dernier en erreur.
- Le médiateur considère dans ces conditions que le dédommagement (662,71 euros TTC) réclamé par le consommateur est justifié puisqu'il s'agit du surcoût imprévu consécutif à la mauvaise information du fournisseur.
- Manifestement, la fiche 180 du catalogue des prestations du distributeur n'a pas été comprise par le conseiller du fournisseur X qui a répondu à M. V. Cette fiche précise :
 - « **Description** - sur demande du fournisseur, et dans le respect des clauses contractuelles, A réalise la modification de puissance ou de formule tarifaire. Les conditions de réalisation de cette prestation dépendent de la situation technique rencontrée sur place. Plusieurs cas peuvent être distingués. »
 - « **Clauses restrictives** - Les cas de modification de puissances proposés dans cette fiche concernent un changement de plage dans le domaine BT, dans la limite de la puissance de dimensionnement du branchement. Les autres cas font l'objet d'un devis. »
- Le médiateur ne peut que constater une fois de plus (cf. recommandations n°2009-15 et n° 2009-37) le caractère peu lisible du contenu du catalogue des prestations (cf. annexe ci-jointe) censé s'adresser au grand public mais qui s'avère difficilement compréhensible, même pour un conseiller clientèle du fournisseur X.
- Il est d'ailleurs étonnant que ces derniers ne disposent pas d'un outil d'information spécifique pour répondre plus précisément et plus complètement aux questions des consommateurs.
- Le fournisseur X n'a pas répondu sur le fond à la réclamation du consommateur. Le médiateur estime dans ce cas qu'un dédommagement de 25 euros TTC est justifié au titre des désagréments subis par le consommateur qui a dû renouveler ses démarches en saisissant le médiateur.

¹ « Le schéma contractuel doit s'analyser [...] en un ensemble de liens contractuels par lesquels [...] le client habilite le fournisseur à le représenter auprès du gestionnaire de réseaux et le gestionnaire de réseaux habilite le fournisseur à le représenter auprès du client final. A ce titre, le rôle du fournisseur [...] est celui d'un intermédiaire dûment missionné [...] par le client final et le gestionnaire de réseaux. »

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de dédommager le consommateur des frais complémentaires supportés du fait de l'information inappropriée qu'il lui a communiquée (662,71 euros TTC) et de le dédommager à hauteur de 25 euros du fait de l'absence de réponse à sa réclamation.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A dans l'intérêt de tous les fournisseurs et de leurs clients d'améliorer la clarté des informations contenues dans son catalogue des prestations.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, au distributeur A, ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X et le distributeur A 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 13 octobre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

ANNEXE : Extrait du Catalogue des prestations du distributeur A

CATALOGUE DES PRESTATIONS DU DISTRIBUTEUR EDF
PROPOSEES AUX CLIENTS ET FOURNISSEURS D'ELECTRICITE

Fiche 180

**Modification de formule tarifaire
ou de puissance d'acheminement**

**Prestations liées à
une modification
contractuelle**

Cible : Fournisseurs C5

| | |
|--|---|
| <p>Description</p> <p>Sur demande du fournisseur, et dans le respect des clauses contractuelles, le distributeur réalise la modification de puissance ou de formule tarifaire. Les conditions de réalisation de cette prestation dépendent de la situation technique rencontrée sur place. Plusieurs cas peuvent être distingués.</p> | <p>Facturation</p> <p><input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> |
| <p>Standards de réalisation</p> <p>Standard 1 : 10 j Standard 2 (Express) : 5 jours</p> | <p>Clauses restrictives</p> <p>Les cas de modification de puissances proposés dans cette fiche concernent un changement de plage dans le domaine BT, dans la limite de la puissance de dimensionnement du branchement. Les autres cas font l'objet d'un devis.</p> |
| <p>Références contractuelles</p> <p>Contrat GRD-F</p> | |
| <p style="text-align: center;">OPTION 1 MODIFICATION de PUISSANCE seule</p> <p>Cas 1 – Réglage disjoncteur</p> <p>Prestations élémentaires comprises</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réglage du disjoncteur - Programmation du compteur si nécessaire - plombage / déplombage - Relevé d'index <p>Canaux d'accès à la prestation Disnet natop 02.</p> <p>Prix : 26.91 €</p> | <p style="text-align: center;">OPTION 2 MODIFICATION de FORMULE TARIFAIRE seule</p> <p>Cas 1 – Passage de simple tarif en double tarif</p> <p>Prestations élémentaires comprises</p> <ul style="list-style-type: none"> - Changement de compteur - Pose d'un relais ou d'une horloge - Programmation du compteur si nécessaire - Changement du panneau de comptage si nécessaire - plombage / déplombage - Relevé d'index |

EDF Réseau Distribution – NOP-CF 05E – V3.0 – Page : 34/102

ANNEXE : Extrait du Catalogue des prestations du distributeur A

CATALOGUE DES PRESTATIONS DU DISTRIBUTEUR EDF
PROPOSEES AUX CLIENTS ET FOURNISSEURS D'ELECTRICITE

| | |
|---|--|
| <p>-----</p> <p><u>Cas 2 – Changement de disjoncteur</u></p> <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Changement du disjoncteur- Réglage du disjoncteur- Programmation du compteur si nécessaire- plombage / déplombage- Relevé d'index <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u> Disnet natop 26.</p> <p><u>Prix :</u> 40.05 €</p> <p>-----</p> | <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u> Disnet natop 15</p> <p><u>Prix :</u> 40.05 €</p> <p>-----</p> |
| <p><u>Cas 3 – Modification de puissance avec changement de compteur</u></p> <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Changement de compteur- Réglage du disjoncteur- Programmation du compteur si nécessaire- Changement du panneau de comptage si nécessaire- Plombage / déplombage- Relevé d'index <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u> Disnet natop 14.</p> <p><u>Prix :</u> 40.05 €</p> <p>-----</p> | <p><u>Cas 2 – Passage de double en simple tarif</u></p> <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Changement de compteur- Dépose du relais ou de l'horloge- Programmation du compteur si nécessaire- Changement du panneau de comptage si nécessaire- plombage / déplombage- Relevé d'index <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u> Disnet natop 16</p> <p><u>Prix :</u> 40.05 €</p> <p>-----</p> |
| <p><u>Cas 4 – Modification de puissance avec changement de compteur et de disjoncteur</u></p> <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Changement de compteur- Changement du disjoncteur- Programmation du compteur si nécessaire- Changement du panneau de | <p><u>Cas 3 – Modification de puissance avec passage de mono à triphasé</u></p> <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Changement de coupe-circuit- Changement de compteur- Changement de disjoncteur- Réglage du disjoncteur- Pose ou dépose d'un relais ou d'une horloge- Programmation du compteur si nécessaire- Changement du panneau de comptage si nécessaire- Plombage / déplombage- Relevé d'index <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u> Disnet natop U4.</p> <p><u>Prix :</u> 113.09 €</p> <p>-----</p> |

ANNEXE : Extrait du Catalogue des prestations du distributeur A

CATALOGUE DES PRESTATIONS DU DISTRIBUTEUR EDF
PROPOSEES AUX CLIENTS ET FOURNISSEURS D'ELECTRICITE

| | |
|---|---|
| <p>comptage si nécessaire</p> <ul style="list-style-type: none">- Relevé d'index <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u> Disnet natop 20.</p> <p><u>Prix :</u> 48.43 €</p> <p>-----</p> <p><u>Cas 5 – Modification de puissance avec passage de mono à triphasé</u></p> <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Changement de coupe-circuit- Changement de compteur- Changement de disjoncteur- Réglage du disjoncteur- Programmation du compteur si nécessaire- Changement du panneau de comptage si nécessaire- Plombage / déplombage- Relevé d'index <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u> Disnet natop U4.</p> <p><u>Prix :</u> 113.09 €</p> <p>-----</p> <p><u>Cas 6 – Modification de puissance avec passage de tri à monophasé</u></p> <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Changement de coupe-circuit- Changement de compteur- Changement du disjoncteur- Réglage du disjoncteur- Programmation du compteur si nécessaire- Changement de panneau de comptage si nécessaire- Plombage / déplombage- Relevé d'index <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u> Disnet natop U4.</p> <p><u>Prix :</u> 113.09 €</p> | <p><u>Cas 4 – Modification de puissance avec passage de tri à monophasé</u></p> <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Changement de coupe-circuit- Changement de compteur- Changement de disjoncteur- Réglage du disjoncteur- Pose ou dépose d'un relais ou d'une horloge- Programmation du compteur si nécessaire- Changement du panneau de comptage si nécessaire- Plombage / déplombage- Relevé d'index <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u> Disnet natop U4.</p> <p><u>Prix :</u> 113.09 €</p> |
|---|---|

ANNEXE : Extrait du Catalogue des prestations du distributeur A

CATALOGUE DES PRESTATIONS DU DISTRIBUTEUR EDF
PROPOSEES AUX CLIENTS ET FOURNISSEURS D'ELECTRICITE

| | |
|---|---|
| <p>comptage si nécessaire</p> <ul style="list-style-type: none">- Relevé d'index <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u> Disnet natop 20.</p> <p><u>Prix :</u> 48.43 €</p> <p>-----</p> <p><u>Cas 5 – Modification de puissance avec passage de mono à triphasé</u></p> <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Changement de coupe-circuit- Changement de compteur- Changement de disjoncteur- Réglage du disjoncteur- Programmation du compteur si nécessaire- Changement du panneau de comptage si nécessaire- Plombage / déplombage- Relevé d'index <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u> Disnet natop U4.</p> <p><u>Prix :</u> 113.09 €</p> <p>-----</p> <p><u>Cas 6 – Modification de puissance avec passage de tri à monophasé</u></p> <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Changement de coupe-circuit- Changement de compteur- Changement du disjoncteur- Réglage du disjoncteur- Programmation du compteur si nécessaire- Changement de panneau de comptage si nécessaire- Plombage / déplombage- Relevé d'index <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u> Disnet natop U4.</p> <p><u>Prix :</u> 113.09 €</p> | <p><u>Cas 4 – Modification de puissance avec passage de tri à monophasé</u></p> <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Changement de coupe-circuit- Changement de compteur- Changement de disjoncteur- Réglage du disjoncteur- Pose ou dépose d'un relais ou d'une horloge- Programmation du compteur si nécessaire- Changement du panneau de comptage si nécessaire- Plombage / déplombage- Relevé d'index <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u> Disnet natop U4.</p> <p><u>Prix :</u> 113.09 €</p> |
|---|---|

ANNEXE : Extrait du Catalogue des prestations du distributeur A

CATALOGUE DES PRESTATIONS DU DISTRIBUTEUR EDF
PROPOSEES AUX CLIENTS ET FOURNISSEURS D'ELECTRICITE

OPTION 3 **MODIFICATION DE FORMULE TARIFAIRE ET DE PUISSANCE** **(simultanée)**

Cas 1 – Passage de simple tarif en double tarif

Prestations élémentaires comprises:

- Changement de compteur
- Changement de disjoncteur
- Réglage du disjoncteur
- Pose d'une horloge ou d'un relais
- Programmation du compteur si nécessaire
- Changement du panneau de comptage si nécessaire
- Plombage / déplombage
- Relevé d'index

Canaux d'accès à la prestation

Disnet natop 21

Prix : 48.43 €

Cas 2 – Passage de double en simple tarif

Prestations élémentaires comprises

- Changement de compteur
- Changement de disjoncteur
- Réglage du disjoncteur
- Dépose d'une horloge ou d'un relais
- Programmation du compteur si nécessaire
- Changement du panneau de comptage si nécessaire
- Plombage / déplombage
- Relevé d'index

Canaux d'accès à la prestation

Disnet natop 22

Prix : 48.43 €

Cas 3 – Modification de puissance avec passage de mono à triphasé

Prestations élémentaires comprises

- Changement de coupe-circuit
- Changement de compteur
- Changement de disjoncteur
- Réglage du disjoncteur
- Pose ou dépose d'un relais ou d'une horloge

ANNEXE : Extrait du Catalogue des prestations du distributeur A

CATALOGUE DES PRESTATIONS DU DISTRIBUTEUR EDF
PROPOSEES AUX CLIENTS ET FOURNISSEURS D'ELECTRICITE

- Programmation du compteur si nécessaire
- Changement du panneau de comptage si nécessaire
- Plombage / déplombage
- Relevé d'index

Canaux d'accès à la prestation

Disnet natop U4.

Prix : 113.09 €

Cas 4 – Modification de puissance avec passage de tri à monophasé

Prestations élémentaires comprises

- Changement de coupe-circuit
- Changement de compteur
- Changement de disjoncteur
- Réglage du disjoncteur
- Pose ou dépose d'un relais ou d'une horloge
- Programmation du compteur si nécessaire
- Changement de panneau de comptage si nécessaire
- Plombage / déplombage
- Relevé d'index

Canaux d'accès à la prestation

Disnet natop U4.

Prix : 113.09 €