

**Recommandation n° 2009-240/PG**  
**en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur(s) : M. L  
Représenté par : -

Fournisseur (s) : X  
Distributeur : A

### L'examen de la saisine

Lors de la mise en service de ses nouvelles installations (deux pompes à chaleur pour sa piscine et son SPA), M. L a constaté des chutes de tension récurrentes qui auraient eu pour conséquences de déclencher son disjoncteur plusieurs fois par jour, de détériorer l'une des deux pompes à chaleur et d'augmenter significativement ses consommations d'électricité.

Le 30 octobre 2008, M. L a contacté le fournisseur X pour contester le niveau élevé de ses consommations et pour demander la prise en charge du remplacement de sa pompe à chaleur. Il a signalé en outre qu'il ne réglerait aucune de ses factures tant que les défauts de qualité de fourniture, dont il était victime, ne seraient pas corrigés.

Le 19 décembre 2008, le distributeur A lui a confirmé que des baisses de tension avaient été constatées sur le réseau électrique l'alimentant et que, pour y remédier, un renforcement du réseau était nécessaire. Cependant, le distributeur A a précisé que ces travaux n'étaient pas de sa responsabilité et qu'ils devaient être réalisés par le Syndicat Départemental de l'Electricité et du Gaz des Alpes Maritimes (SDEG).

Le 13 mars 2009, le fournisseur X a répondu à M. L qu'une baisse de tension n'était pas susceptible d'entraîner une augmentation des consommations en électricité. Toutefois, afin de lever le doute sur un possible dysfonctionnement de son compteur, il a demandé au distributeur A de procéder à un contrôle métrologique du compteur à ses frais. Le fournisseur X lui a enfin précisé qu'un renforcement provisoire du réseau serait réalisé par le distributeur A pour remédier à ses problèmes de fourniture d'électricité.

Le distributeur A a confirmé au médiateur national de l'énergie que des travaux de renforcement provisoires du réseau avaient eu lieu le 7 avril 2009 dans l'attente de l'intervention du SDEG. Il a indiqué que le contrôle métrologique du compteur n'avait révélé aucune anomalie et qu'en conséquence les consommations de M. L étaient fondées.

Le fournisseur X a précisé que M. L restait redevable de la somme de 3 470 euros relative à ses consommations non réglées. Il a proposé d'échelonner cette dette en 16 mensualités afin de tenir compte de la mauvaise qualité de fourniture.

M. L a précisé au médiateur que les désagréments qu'il subissait, avaient disparu à la suite du renforcement provisoire du réseau.

### Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine un défaut de qualité de fourniture d'électricité ayant pour conséquences, d'après le consommateur:

- de déclencher son disjoncteur plusieurs fois par jour,
- d'augmenter ses consommations en électricité,
- d'avoir détérioré sa pompe à chaleur.

Concernant le déclenchement du disjoncteur plusieurs fois par jour, le médiateur remarque que M. L a modifié la puissance de son compteur de 12 kVA à 15 kVA afin de pouvoir faire fonctionner la pompe à chaleur de sa piscine. Une puissance de 15 kVA permet au disjoncteur de supporter un ampérage de 75A au lieu de 60A pour une puissance de 12 kVA. Toutefois, la mise en service de la pompe à chaleur, au regard de ses caractéristiques techniques, représente 45A supplémentaires. Par conséquent, l'ampérage

nécessaire pour faire fonctionner l'installation de M. L serait proche de 105A, ce qui explique le déclenchement du disjoncteur de M. L plusieurs fois par jour. Le médiateur recommande donc à M. L de souscrire une puissance supérieure, 18 kVA par exemple, afin de ne plus subir de tels désagréments.

Concernant l'augmentation des consommations de M. L, le médiateur rejoint l'analyse du distributeur A : un défaut de qualité de fourniture tel qu'une chute de tension ne peut en aucun cas faire augmenter les consommations en électricité. En effet, une diminution de la tension disponible pour les éléments passifs de l'installation intérieure (lampes, convecteur électrique...) réduit la consommation en électricité dans les mêmes proportions. Pour les éléments actifs, c'est-à-dire ceux disposant d'un moteur comme les pompes à chaleur, une diminution de la tension disponible n'affecte pas la quantité d'électricité consommée qui demeure identique.

En outre, le médiateur estime que le niveau de consommation de M. L (38 500 kWh sur une année), est normal compte-tenu des différents appareils électriques énergivores (pompes à chaleur) dont il dispose. De plus, un contrôle métrologique de son compteur a été effectué par le distributeur A et a conclu que celui-ci fonctionnait correctement. Par conséquent, le médiateur considère que les consommations électriques facturées sont fondées.

Concernant la détérioration de sa pompe à chaleur que le consommateur estime imputable au défaut de qualité de fourniture en électricité, le médiateur considère suivant le raisonnement exposé dans la recommandation n°2009-001, que les conditions pour que la responsabilité de distributeur A soit engagée sont ici remplies :

- le défaut de qualité de fourniture est avéré, il est même reconnu par le distributeur A ;
- le dommage est attesté par le consommateur ;

Par conséquent, le médiateur recommande au distributeur A de mettre en œuvre l'expertise amiable prévue dans sa procédure d'indemnisation, afin de confirmer la relation de cause à effet entre la détérioration de la pompe à chaleur de M. L et le défaut de qualité de fourniture, et ainsi déterminer l'indemnisation appropriée, le cas échéant.

En dernier lieu, le médiateur estime que les désagréments subis par M. L dans le traitement de sa réclamation ont été compensés par l'avance de trésorerie qu'il s'est octroyée en ne réglant pas ses factures. Le médiateur estime que l'échelonnement de sa dette en 16 mensualités proposé par le fournisseur X est une solution favorable au consommateur.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de procéder à une expertise amiable des dommages subis par M. L et recommande au fournisseur X d'échelonner la dette du consommateur en 16 mensualités comme il l'a proposé.

Le médiateur national de l'énergie recommande à M. L de régler sa dette auprès du fournisseur X selon l'échéancier décrit ci-dessus.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur 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 (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 30 novembre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE