

**Recommandation n° 2010-714/PG  
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur: Monsieur L-V.  
Département : 22

Fournisseur(s) : X  
Distributeur : A  
Electricité

**L'examen de la saisine**

M. L-V. dispose d'un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur X.

En septembre 2008, le consommateur a installé une pompe à chaleur à son domicile et a transmis à son fournisseur, sur les conseils de l'installateur de la pompe, une demande d'installation d'un compteur triphasé avec passage d'une puissance de 9 kVA à 12 kVA.

Le distributeur A a procédé aux changements sollicités en septembre et décembre 2008.

Ces différentes interventions ont fait l'objet d'une facturation par le distributeur A via la facture du fournisseur X du 20 juillet 2009.

Le 28 août 2009, M. L-V. a contesté auprès de son fournisseur les frais mis à sa charge pour ces différentes interventions. Il a souhaité que lui soient fournies des explications sur ces montants, car le manque de clarté et de précision des mentions inscrites sur sa facture ne lui permettait pas de comprendre les trois montants qui lui étaient facturés (40,05 euros HT, 113,09 euros HT et 26,91 euros HT).

Sans réponse sur le fond de la part du fournisseur X, M. L-V. a réitéré sa réclamation le 23 septembre 2009.

Le fournisseur X a transmis au médiateur les observations suivantes :

*« Le 9/07/2008, Mme L. et M V. souscrivent un contrat chez X avec une puissance de 6 kVa/DT en monophasé. Cette mise en service se fait sans déplacement d'A.*

*Le 20/07/2009, une facture de 1281.91€ est éditée. Cette facture comprend (voir la facture jointe) :*

- *Du 8/07/08 au 2/09/08 facturation à 6 kVA/DT en monophasé sur le compteur matricule 646.*
- *Du 2/09/08 au 10/09/08 facturation à 9 kVA/DT sur le matricule 674 (en mono ou en tri).*
- *Du 10/09/08 au 19/12/08 facturation à 9 kVA/DT en triphasé sur le matricule 081.*
- *Du 19/12/08 au 15/09/09 facturation à 12 kVA/DT en triphasé sur la matricule 081.*

*Le 22/11/2010, Madame J-B-C contacte Monsieur V. pour avoir des précisions sur le dossier. Ce dernier précise que, courant juillet 2009, à la suite de l'installation d'une pompe à chaleur et sur les conseils de l'installateur, il demande que sa puissance soit augmentée à 12 kVA/double tarif en triphasé.*

*Cependant, X ne trouve aucune demande concernant ces modifications. Au vu de ces éléments, X peut supposer que :*

- *Du 8/07/08 au 2/09/08, le compteur est réglé à 6 kVA/DT en mono à la suite d'une mise en service avec reconduction de la puissance du prédécesseur (compteur 646).*
- *Du 2/09/08 au 10/09/08, le client aurait contacté X pour faire un réglage à 9 kVA/DT en mono, ce qui pourrait expliquer le changement de compteur et le réglage du disjoncteur (compteur 674).*
- *Du 10/09/08 au 19/12/08, à la suite de l'installation de la pompe à chaleur, le client aurait demandé un passage en tri, sur les conseils de son électricien, sans changer la puissance ce qui expliquerait le changement à nouveau du compteur (compteur 081).*
- *Du 19/12/08 au 15/09/09, la puissance sur place n'étant pas suffisante, le client aurait demandé une augmentation de la puissance à 12 kVA(compteur 081).*

*X demande à A de fournir les éléments permettant de confirmer la succession des faits et de comprendre la facture du 20/07/2008.*

Par ailleurs, les clients ont fait parvenir plusieurs courriers afin de diminuer leurs mensualités à 100 € au lieu de 167€, mais cette demande est restée sans réponse. Le 22/11/2010, après le contact avec Madame J-B-C, cette dernière a fait le nécessaire. Cependant, vu l'étude de la consommation, les mensualités de 167 € sont justifiées, et l'attention a été attirée sur le risque d'une facture de régularisation présentant un solde important.

En ce qui concerne l'annulation des frais liés aux interventions, X attend qu'A fournisse les éléments demandés afin de l'étudier.

X demande à A de lui fournir les éléments attendus pour prendre une décision sur les frais d'intervention. Cependant, consciente des désagréments occasionnés par la mauvaise gestion de ce dossier, propose un geste financier de courtoisie de 50 € TTC. »

Le médiateur a sollicité les observations du distributeur A en application des dispositions de la loi n°2000-108 et du décret n°2007-1504 mais n'a reçu aucune réponse de sa part en dépit de la relance qui lui a été adressée. Le distributeur a été informé qu'en l'absence d'observations, une recommandation serait émise sur la base des seules informations contenues dans le dossier.

### **Les conclusions du médiateur**

Le litige a pour origine la contestation des différents frais mis à la charge de M. L-V. par le distributeur A sur sa facture du 20 juillet 2009.

Le médiateur constate que la facture du 20 juillet 2009, met à la charge de M. L-V. trois prestations facturées respectivement de la façon suivante :

« INTERVENT 2 APPAREILS PART ..... 40,05 euros HT  
INTERVENT +3 APPAREILS PART ..... 113,09 euros HT  
INTERVENT 1 APPAREIL PART..... 26,91 euros HT »

Le consommateur a indiqué avoir demandé l'installation d'un compteur triphasé avec une augmentation de puissance de manière simultanée. Conformément au catalogue des prestations du distributeur A en vigueur, cette prestation qui comprend à la fois le changement du compteur et le changement de puissance est facturée au prix forfaitaire de 113,09 euros HT.

A défaut de réponse du distributeur à la demande d'observations du médiateur, et des simples suppositions du fournisseur X, aucun élément dans le dossier ne permet de justifier la facturation des prestations complémentaires mises à la charge du consommateur qui n'en a pas fait la demande (26,91 euros HT correspondant vraisemblablement à la prestation « changement de puissance » et 40,05 HT correspondant à un changement de compteur.)

Le médiateur rappelle à cet égard, l'article 1315 du Code civil qui prévoit que : « *Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver* ».

Par ailleurs, le médiateur a constaté que la facture établie le 20 juillet 2009 comportait diverses anomalies :

- Un manque de lisibilité des prestations exécutées par le distributeur A (intitulés abscons, absence des dates de réalisation des prestations, montants facturés sans référence au catalogue des prestations du distributeur A) ;
- Une facturation d'un montant de 9,77 euros TTC sans justification (cette somme n'est pas rattachée à la facturation de consommations, ni d'abonnement, ni de taxes).

Le médiateur considère que ces mentions peu explicites pour un consommateur ne satisfont pas aux exigences d'une facture lisible et vérifiable et ne peuvent manquer de soulever des contestations. En tout état de cause, les frais facturés sans aucune justification devraient être annulés.

Enfin, le médiateur observe que le fournisseur X n'a pas répondu aux réclamations du consommateur et n'a donc pas permis à ce dernier de comprendre les prestations qui ont été facturées. A ce titre, un

dédommagement devrait être accordé à M. L-V. qui a été contraint de multiplier les démarches. Le dédommagement de 50 euros TTC proposé par le fournisseur X est satisfaisant.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'annuler les frais de 40,05 euros HT et de 26,91 euros HT qui ne sont pas justifiés et d'accorder un dédommagement de 50 euros TTC au consommateur pour avoir prescrit la facturation de prestations sans justification.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger la facture établie le 20 juillet 2009 en annulant les montants précités ainsi que la facturation irrégulière du montant de 9,77 euros TTC et d'accorder à M. L-V. 50 euros TTC, ainsi qu'il le propose, pour l'absence de traitement de son dossier.

Le médiateur recommande à l'ensemble des fournisseurs de préciser sur les factures qu'ils émettent, la date de réalisation et l'intitulé explicite des prestations réalisées par le distributeur.

Pour ce faire, le médiateur recommande aux distributeurs de communiquer des indications précises concernant les prestations exécutées dans les flux d'informations adressés aux fournisseurs. Les libellés des frais facturés devront correspondre à ceux de leurs catalogues de prestations, qui devront être adaptés si nécessaire dans un souci de lisibilité et de compréhension par le consommateur final.

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 si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 28 décembre 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE