

Réf. 480718-241590343/MJZ

## **Recommandation n° 2009-066**

### **relative à la saisine de Monsieur et de Madame M**

### **du 9 septembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 9 septembre 2008 par Monsieur et Madame M d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. et Mme M reprochent au fournisseur X d'avoir adressé les factures de leur nouvelle maison à une adresse erronée. Ils n'ont de ce fait reçu ni les factures, ni les relances de paiement, et ont subi une suspension de fourniture d'une journée dont ils souhaitent être dédommagés.

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. et Mme M ont souscrit le contrat de fourniture d'électricité de leur maison de C plusieurs mois avant leur emménagement. Ils ont naturellement demandé que les factures correspondantes soient adressées à leur domicile à cette époque, situé à B.

Peu après leur emménagement à C en juillet 2007, M. et Mme M ont résilié le contrat de fourniture d'électricité de leur ancien domicile de B. La facture de résiliation correspondante a été adressée à leur nouveau domicile de C. Toutefois, l'adresse de facturation de leur maison de C n'a pas été modifiée. Grâce à la réexpédition de leur courrier jusqu'au 31 janvier 2008, M. et Mme M indiquent avoir bien reçu les premières factures émises suite à leur déménagement.

Le 30 juin 2008 un « agent de X » a cherché à joindre M. M sur son lieu de travail en annonçant au secrétariat le passage le lendemain d'un technicien au domicile de M. M en raison de factures impayées. M. M a essayé en vain de contacter son fournisseur dès qu'il a eu connaissance de ce message.

Le distributeur ERDF est intervenu le 1<sup>er</sup> juillet 2008 au domicile de M. et Mme M pour suspendre l'alimentation électrique.

M. M a réglé à l'aide de sa carte bancaire la somme réclamée afin de retrouver le plus rapidement possible l'énergie, qui a été rétablie le jour même. Compte tenu de la période de grande chaleur, M. et Mme M ont indiqué avoir jeté les denrées périssables contenues dans leur réfrigérateur.

M. et Mme M estiment qu'ils ont été victimes d'une suspension de fourniture injustifiée, et entendent être dédommagés du coût des denrées alimentaires perdues, ainsi que d'une demi-journée de travail, pour un total de 419,58 euros.

## Les observations

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

- Le contrat de fourniture du nouveau domicile de M. et Mme M à C a été souscrit le 21 septembre 2006 alors que leur emménagement définitif a eu lieu le 1<sup>er</sup> juillet 2007.
- Les factures d'énergie du logement de C étaient adressées à l'adresse de l'ancien domicile de M. et Mme M à B.
- M. et Mme M ont résilié le contrat de fourniture de leur ancien domicile de B en août 2007, la facture de résiliation datée du 31 août 2007 a été adressée à leur demande à leur nouveau domicile de C.
- S'agissant d'un contrat déjà existant, aucune modification n'a été réalisée sur le contrat de fourniture s'appliquant au nouveau domicile de M. et Mme M, en particulier un changement d'adresse de facturation.
- Il appartenait à M. et Mme M de faire la démarche pour que l'adresse de facturation du contrat de fourniture de leur domicile de C soit modifiée. Cette démarche n'ayant pas eu lieu, les factures se rapportant à ce contrat ont continué à être adressées à leur ancien domicile de B. M. M ne s'est pas étonné de ne pas recevoir de factures d'énergie entre janvier et juillet 2008 alors que ses factures sont bimestrielles.
- M. et Mme M n'ont pas réglé les factures des 29 février et 2 mai 2008. La procédure en cas de défaut de règlement a été alors mise en œuvre.
- Plusieurs tentatives de contact infructueuses avec les clients ont été réalisées (appel téléphonique des 25 et 29 avril 2008, déplacement d'un agent le 29 avril 2008). Un message a été laissé à M. M le 30 juin 2008.
- L'intervention de coupure a eu lieu le 1<sup>er</sup> juillet 2008. A cette date M. M a pris contact avec le service clientèle qui a fait rétablir l'énergie le jour même suite au paiement de la créance par carte bancaire.
- Compte tenu de ces éléments, le fournisseur X ne souhaite pas donner suite à la demande d'indemnisation de M. M.

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

- *« Le 3 avril 2008, le fournisseur a demandé au distributeur une limitation à 3000 W sur les installations de Monsieur M.*
- *Une demande de coupure ferme a été demandée par le fournisseur le 23 avril 2008 et a été programmée par le distributeur le 29 avril 2008 à l'adresse de C.*
- *Lors de cette intervention, le client était absent, le technicien n'a pas pu suspendre la fourniture de l'utilisateur. En pareil cas, le technicien laisse un avis de passage précisant le motif de sa venue.*
- *Suite à l'intervention, la reprogrammation d'une coupure ferme est annulée par le fournisseur le 2 mai.*
- *Le fournisseur reformule une demande de coupure ferme le 25 juin 2008. Cette intervention est programmée pour le 1er juillet 2008, date à laquelle, un technicien du distributeur est intervenu pour suspendre l'alimentation de l'utilisateur vers 11h30.*

- *Une intervention afin de rétablir l'alimentation a eu lieu dans l'après-midi du 1er juillet 2008, vers 16h00 suite à une demande de rétablissement du fournisseur enregistrée par le distributeur à 14h00.»*

### **Les conclusions du médiateur**

- Le litige a pour origine une erreur d'adresse de facturation, qui a entraîné, suite à un défaut de règlement, une suspension de fourniture.
- Le médiateur national de l'énergie estime que la responsabilité de cette erreur d'adresse de facturation incombe aux consommateurs. Il leur appartenait en effet d'indiquer à leur fournisseur le changement d'adresse de facturation de leur logement de C. Même si les consommateurs estimaient que le fournisseur X avait connaissance de leur nouvelle adresse, ils auraient pu constater, sur les factures qui leur ont été réexpédiées entre août 2007 et janvier 2008, que l'adresse de facturation était erronée. Il leur fallait la faire corriger. Ils auraient pu également être alertés par l'absence de facture d'électricité pendant près de six mois.
- Par ailleurs, la mise en œuvre des procédures d'intervention pour impayés, par le fournisseur X comme par le distributeur ERDF, est conforme avec les textes en vigueur. Le traitement de la réclamation de M. et Mme M est donc régulier.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie considère que la demande de dédommagement de M. et Mme M n'est pas fondée.

Le médiateur national de l'énergie conseille à tous les consommateurs de vérifier l'exactitude de leur adresse de facturation, en particulier lorsqu'ils déménagent, afin d'éviter de se placer en situation d'impayé.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur général adjoint Commerce d'X ainsi qu'aux consommateurs.

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données, feront l'objet de publications respectant l'anonymat des consommateurs.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 5 mai 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE