



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-339318832/CK

Recommandation n°2009-097

relative à la saisine de Monsieur C

du 5 janvier 2009 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 5 janvier 2009 par Monsieur C d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

M. C conteste la facture du 10 mars 2008 d'un montant de 844,49 euros TTC ainsi que l'absence de prise en compte par le fournisseur des différents règlements effectués. Le consommateur se plaint également de la résiliation tardive de son contrat de fourniture d'électricité suite à son déménagement.

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. C a loué un appartement pour un an, du 1^{er} juin 2007 au 31 mai 2008. Il a souscrit un contrat de fourniture, avec prise d'effet au 27 août 2007, au tarif option heures pleines/heures creuses auprès du fournisseur X avec une puissance de 9 kVA.

Lors de la mise en service, effectué par téléphone, son correspondant l'a informé de la reprise du contrat de la précédente locataire et de la mise en place d'un prélèvement mensuel de 100 euros.

En décembre 2007, le fournisseur X a adressé à M. C une facture sans consommation pour la période du 27 août 2007 au 12 décembre 2007, et comprenant uniquement un poste « abonnement ». Du montant de cette facture, il a été déduit la somme de 200 euros correspondant à la « *déduction des prélèvements effectués* ». Ainsi, le consommateur a reçu, par virement, la somme de 168,01 euros TTC.

Le consommateur a ensuite reçu une facture, basée sur le relevé de son compteur, datée du 10 mars 2008 d'un montant de 844,49 euros TTC.

Le consommateur a quitté son logement le 31 mai 2008 et a communiqué début juin à son fournisseur, par téléphone, les index auto-relevés de son compteur en vue de la résiliation de son contrat.

La résiliation du contrat de M. C a été prise en compte à la date du 1^{er} octobre 2008 seulement.

Par la suite, un conseiller du fournisseur X lui a précisé qu'il aurait dû confirmer sa demande de résiliation par écrit.

Le consommateur a contesté, par courrier du 5 octobre 2008, le montant de la facture de mars 2008, la non-prise en compte de quatre règlements par chèque, effectués par ses parents entre mars et juin 2008, et la date de résiliation de son contrat. Il a également demandé à bénéficier d'une aide pour les personnes en difficulté.

Par courrier du 12 novembre 2008, le fournisseur a réclamé au consommateur le paiement de la somme de 1165,94 euros, correspondant au solde de facturation de son contrat de fourniture d'énergie.

Par courrier du 15 novembre 2008, le fournisseur a refusé la demande de remise gracieuse de M. C concernant sa facture datée du 15 septembre 2008, d'un montant de 1165,94 euros. Il lui a proposé de se rapprocher des services sociaux afin de bénéficier d'une aide et lui a rappelé qu'en « *l'absence d'une demande formelle de résiliation de votre contrat, vous restez responsable des consommations enregistrées* ».

Le 25 novembre 2008, le consommateur a fait parvenir une nouvelle réclamation au fournisseur et lui rappelle notamment qu'il a fourni antérieurement une attestation émanant de la propriétaire de l'appartement mentionnant son départ du logement le 31 mai 2008.

Au moment de la saisine du médiateur national de l'énergie, M. C précise que différentes demandes de prélèvement effectuées par X ont été rejetées par sa banque, ce qui a engendré des frais supplémentaires.

Depuis son déménagement, M. C est sans domicile fixe.

Les observations

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

- « *Sur la date de résiliation : aucune demande n'est enregistrée dans notre système d'information à la date de départ évoquée par notre client. Dans son dossier figure une attestation de départ mais qui n'est pas datée et qui donc ne prouve rien. La résiliation a finalement été enregistrée au 23 octobre 2008.* »
- « *Sur le compte du client : en effet, la facture du 13 décembre 2007 est créditrice en faveur du client de 168,01 euros mais ce montant a fait l'objet d'un virement sur le compte du client. La facture du 9 janvier 2008 est honorée.* »
- « *Les difficultés de règlement du client commencent avec la facture du 10 mars 2008. Dès cette date, malgré les quelques règlements avec provision faits par le client, et qui, contrairement à ce qu'il craint, ont bien été pris en compte, le compte de notre client est débiteur.* »
- « *La seule proposition qu'X puisse faire au client à titre commercial est de lui rembourser son abonnement entre le 31 mai et le 23 octobre 2008. La somme contestée est bien due et doit être payée à la société de recouvrement.* »
- « *Vous noterez aussi que le compteur s'est bloqué entre le 7 juillet 2008 et le 11 septembre 2008, en conséquence, quasiment aucune consommation n'a été facturée pour cette période. Le compteur a été changé par ERDF pour le contrat du successeur le 6/11/08.* »

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

- « Les installations de Monsieur C ont été mises en service le 27 août 2007 avec une puissance de 9 kVA.
- Le compteur électronique de Monsieur C est un compteur accessible. Les relevés cycliques pour ce compteur sont prévus en mars et en septembre de chaque année. »
- Historique des index de Monsieur C :

Date des relèves	Type de relève	Ancien index HC	Nouvel index HC	Différence HC	Ancien index HP	Nouvel index HP	Différence HP
28/08/2007	Mise en service		35826			49910	
13/12/2007	Démensualisation	35826	35826	0	49910	49910	0
09/01/2008	estimation	35826	36115	289	49910	50295	385
05/03/2008	relève	36115	40272	4157	50295	55250	4955
09/05/2008	estimation	40272	41470	1198	55250	56626	1376
07/07/2008	estimation	41470	42556	1086	56626	57873	1247
11/09/2008	relève	42556	42029	-527	57873	57531	-342
01/10/2008	résiliation	42029	42029	0	57531	57531	0

- « La facture émise le 13 décembre 2007 correspond à une facture émise suite à une demande de démensualisation du fournisseur. Celui-ci a procédé à l'opération de démensualisation en reprenant les index de mise en service, ce qui explique que la différence d'index relevé en décembre 2007 soit nulle. »
- « La relève de septembre 2007 n'a pas été réalisée car celle-ci était trop proche de la date de mise en service de Monsieur C. »

Par ailleurs, au cours de l'examen de son dossier, M. C a transmis, le 25 mars 2009, aux services du médiateur un courrier émanant d'une société de recouvrement, lui demandant de payer la somme de 1115,44 euros, sous peine d'engager une procédure judiciaire à son encontre. Ce montant tient compte d'un dernier règlement de 50,50 euros.

Le 19 mai 2009, le médiateur a été informé que le montant de la dette du consommateur s'élevait à 1063,93 euros et qu'il était menacé de saisie bancaire.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine la contestation du montant de la facture du 10 mars 2008 ainsi que la date de résiliation du contrat de fourniture retenue par le fournisseur X.
- La facture du 10 mars 2008, d'un montant de 844,49 euros, est basée sur un relevé de compteur et fait suite à une « demande de démensualisation » qui, selon le distributeur ERDF, émane du fournisseur X. A la suite de cette demande de dé-mensualisation, le fournisseur a « repris les index de mise en service », ce qui a eu pour conséquence la prise en compte, dans la facture de décembre 2007, d'un « index fictivement à zéro ». La somme de 168,01 euros a alors été remboursée au consommateur.
- A la suite d'un relevé de compteur, le fournisseur a émis une facture d'un montant de 844,49 euros TTC. En raison de difficultés financières importantes, le consommateur a été dans l'incapacité de régler l'intégralité de cette facture. Des factures postérieures ont été émises, ce qui a alourdi le montant de sa dette qui s'élève actuellement à 1063,93 euros.

- Le fournisseur a commis une erreur qui a aggravé les difficultés financières du consommateur. En effet, dans la facture de démensualisation, l'index pris en compte par le fournisseur aurait dû être un index estimé et non l'index de mise en service.
- Le médiateur national de l'énergie a vérifié que les différents règlements effectués par le consommateur avaient bien été déduits du montant total de sa dette.
- Il incombe au fournisseur X d'accorder des facilités de paiement au consommateur lui permettant de s'acquitter de sa dette, compte tenu de son erreur.
- Le médiateur estime que le geste commercial proposé par le fournisseur, rembourser au consommateur l'abonnement pour la période du 31 mai au 23 octobre 2008, est satisfaisant.
- En outre, le consommateur conteste les consommations facturées entre la date de départ du logement et la date de résiliation effective du contrat. Aucun élément ne permet d'attester de la date de résiliation, ni de l'index de départ. Au vu de l'historique des consommations transmis, il apparaît de toute façon que les consommations qui ont été enregistrées entre le 7 juillet 2008 et le 11 septembre 2008 sont très faibles.

La recommandation du médiateur

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

- de déduire du montant de la dette, comme il l'a proposé, l'abonnement pour la période allant du 31 mai au 23 octobre 2008, soit la somme de 60 euros HT environ ;
- d'accorder à M. C des facilités de paiement en 12 mensualités pour la somme restant à payer.

Le médiateur national de l'énergie recommande à M. C de se rapprocher des services sociaux de son dernier domicile et de payer sa dette conformément à l'échéancier de paiement mis en place avec le fournisseur X.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, au Président du directoire d'ERDF, ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X informera 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 11 juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE