



Réf. 480718-330089524/CL

**Recommandation n° 2009-193**  
**relative à la saisine du 19 novembre 2008 de Madame B**  
**concernant un litige avec le fournisseur X**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 19 novembre 2008 par Madame B, d'un litige avec le fournisseur X.

Mme B dénonce les nombreux dysfonctionnements du service clientèle de son fournisseur qui ont été pour elle la cause de nombreux désagréments.

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**

Mme B, propriétaire d'un bar-restaurant reproche de nombreux dysfonctionnements à son fournisseur qui ne les a pas reconnus :

- Un retard de deux mois dans sa mise en service

Mme B a souscrit le 5 juin 2007 un contrat de fourniture d'électricité pour le bar restaurant qu'elle venait d'acquérir. L'ancien propriétaire de cet établissement a toutefois continué d'être facturé jusqu'au 21 août 2007 et Mme B a dû le rembourser des consommations dont il avait été facturé à tort.

Par courrier du 23 novembre 2007 adressé à son fournisseur, Mme B a sollicité l'annulation des frais relatifs à sa mise en service (42,69 euros TTC) non réalisée dans le délai requis. Sa demande est restée sans réponse.

- Des défaillances du service clientèle dans la mise en place d'un plan de paiement.

Mme B a reçu le 20 juin 2008 une facture de 3031,18 euros TTC établie sur la base de son auto-relevé. Cette facture régularisait en fait les consommations de l'année écoulée en l'absence de relevés du distributeur depuis sa mise en service. Estimant que le montant facturé élevé était dû à des négligences, Mme B a sollicité le 26 juin 2008 par téléphone un plan de paiement qui a fait l'objet, selon elle, d'un accord oral. Suivant les termes de cet accord qui devait être confirmé par écrit, la première mensualité de 500 euros devait être réglée par prélèvement le 15 juillet 2008. Il était en outre convenu que Mme B fasse opposition au prélèvement de 3031,18 euros prévu le 4 juillet 2008. Le 8 juillet 2008, Mme B a reçu un courrier de son fournisseur l'invitant à joindre rapidement son service clientèle pour le rejet du prélèvement de 3031,18 euros.

Mme B a par la suite adressé deux courriers à son fournisseur le 16 juillet et le 25 septembre 2008 dans lesquels elle réclamait que l'accord intervenu par téléphone le 26 juin 2008 soit confirmé par écrit.

Son fournisseur lui a de nouveau adressé les 17 septembre 2008 et 8 octobre 2008 deux courriers relatifs à des rejets de prélèvement pour des montants respectifs de 3031,18 euros TTC (au titre de la facture du 19 juin 2008) puis de 3463,99 euros TTC (facture du 19 juin 2008 augmentée de la facture du 9 juillet 2008).

Afin de montrer sa bonne foi, Mme B a adressé un chèque de 1500 euros à son fournisseur le 10 novembre 2008, réitérant sa demande d'un plan de paiement confirmé par écrit.

Le 2 janvier 2009 Mme B a reçu un nouvel avis pour le rejet d'un prélèvement de 1963,99 euros TTC correspondant au solde dû au titre de la facture du 19 juin 2008 et de la facture non acquittée du 9 juillet 2008.

Le 7 janvier 2009 Mme B a enfin reçu par courrier un plan de paiement. Le fournisseur X aurait cependant omis d'effectuer le prélèvement prévu le 20 janvier. Mme B a néanmoins adressé un chèque du montant de ce premier prélèvement (463,99 euros TTC) à son fournisseur le 19 février 2009. Ce dernier lui a retourné ce chèque, au motif qu'il était illisible. Toutefois le montant a pu être encaissé le 24 mars 2009, Mme B ayant adressé un nouveau chèque.

Le 18 février 2009, elle a reçu un second plan de paiement qui prend en compte le solde dû au titre des factures de juin et juillet 2008 ainsi que la facture de janvier 2009. En règlement de sa première échéance (prévue pour le 27 février 2009), Mme B a adressé le 27 février 2009 à son fournisseur un chèque de 521,81 euros qui, ajouté au précédent chèque de 463,99 euros couvre sa première échéance. Toutefois un montant de 10 euros HT correspondant au coût de l'option « facilité de paiement » a fait l'objet d'un refus de règlement par Mme B qui l'a déduit du montant dû.

Mme B a par la suite appliqué son plan de paiement avec régularité en adressant à son fournisseur des chèques de 300 euros entre le 20 et le 25 de chaque mois.

En relation avec ces difficultés, Mme B reproche à son fournisseur la facturation de divers frais facturés entre octobre 2008 et juillet 2009 :

- des frais pour retard de paiement à quatre reprises (35,90 euros TTC x 4),
- des frais pour suspension de fourniture à quatre reprises (45,45 euros TTC x 4). Des techniciens du distributeur ont en effet tenté de suspendre la fourniture d'énergie de Mme B en octobre 2008, mars et mai 2009 mais n'ont pas mené à leur terme ces interventions compte tenu des explications fournies sur place par la consommatrice sur l'origine de son litige.

La consommatrice a adressé une nouvelle réclamation à son fournisseur le 1<sup>er</sup> juin 2009, dans laquelle elle conteste les frais facturés pour un montant total de 113 euros (15 euros HT au titre d'option de facilité de paiement (facture du 9 mars 2009), 60 euros HT de pénalités de retard et 38 euros HT au titre d'une suspension de fourniture (facture du 18 mai 2009). La consommatrice a déduit cette somme du règlement de ses dernières factures.

A la suite de cette réclamation, le fournisseur X a crédité la somme de 189 euros HT sur la facture du 9 septembre 2009. Cette somme représente la plupart des frais facturés en mars, mai et juillet 2009. En revanche, les frais facturés en septembre 2008 pour retard de paiement (35,90 euros TTC et ceux facturés en novembre 2008 et juillet 2009 au titre d'interventions pour impayés 90,90 euros TTC) n'ont pas été remboursés.

Compte tenu de l'ensemble des désagréments rencontrés depuis sa mise en service, Mme B réclame un dédommagement à son fournisseur.

## **Les observations**

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X et du distributeur ERDF le 12 décembre 2008.

Le 27 mars 2008, le fournisseur X a adressé ses observations au médiateur.

Il souligne que son système d'information ne mentionne aucune trace d'un accord début juillet 2008 pour un plan de paiement des factures de juin et juillet 2008.

Le fournisseur mentionne que la première échéance du plan de paiement de janvier 2009 n'a pas été respectée et que le plan a été annulé. Un second plan de paiement est intervenu le 18 février 2009. La première échéance n'a pas non plus été respectée.

Le fournisseur en conclut que le client n'a pas respecté ses engagements par deux fois et que plusieurs rejets de paiement ont été enregistrés sur son compte. Le fournisseur indique cependant qu'il existe un doute sur l'absence d'accord intervenu début juillet et que de nouveaux délais de paiement seront consentis à la consommatrice.

Le distributeur ERDF a adressé ses observations au médiateur le 24 avril 2009.

Il a précisé qu'une erreur de saisie est intervenue le 5 novembre 2008. Elle a eu pour conséquence d'enregistrer une consommation nulle du 28 août 2007 au 5 novembre 2007. Le relevé du 16 juin 2008 a donc régularisé les consommations du 21 août 2007 au 16 juin 2008.

## **Les conclusions du médiateur**

- Le litige a pour origine différents dysfonctionnements que la consommatrice reproche à son fournisseur :
  - un retard de deux mois dans sa mise en service,
  - un retard de plus de six mois dans la mise en place de son plan de paiement,
  - la facturation de frais pour retards de paiement et pour interventions pour suspension de fourniture d'énergie.

### **Sur le retard de deux mois dans la mise en service du contrat de la consommatrice**

- La date à laquelle la consommatrice a fait sa demande de mise en service par téléphone a été confirmée par un courrier du fournisseur daté du 5 juin 2007 : *«Lors de notre entretien du 05/06/2007, vous avez décidé de souscrire un contrat Tarif Bleu réglementé pour l'électricité, ce dont je vous remercie. »* Elle n'est donc pas contestée.
- Les conditions générales de vente du fournisseur prévoient que : *« La date de mise en service effective de l'installation est fixée en accord avec le client. Le contrat prend effet à cette date. X est tenu de réaliser cette mise en service dans un délai maximal d'un mois à compter de la demande du client, sauf engagement commercial plus favorable ».*

- A la suite du courrier du fournisseur, qui ne fixe pas précisément de date de mise en service, celle-ci aurait dû par défaut être effectuée le 5 juillet au plus tard et non le 28 août comme cela a été le cas.
- Le médiateur estime anormal que le fournisseur n'ait pas répondu à la réclamation de la consommatrice sur ce point. Les frais de mise en service ne sont en tout état de cause pas justifiés compte tenu du retard de plus d'un mois constaté pour la mise en œuvre de cette prestation et des désagréments qui en ont résulté pour la consommatrice.

#### **Sur le retard dans la mise en place du plan de paiement de la consommatrice**

- Le médiateur note que la demande d'un plan de paiement par la consommatrice fait suite à l'envoi d'une facture anormalement élevée. Elle constituait une régularisation de ses consommations sur près d'un an compte tenu de l'erreur de relevé du 5 novembre 2008. Le montant élevé réclamé (3031 euros TTC) aurait justifié de la part du fournisseur un accompagnement spécifique sous la forme d'un courrier explicatif et d'une proposition d'étalement des paiements sans que la consommatrice ait à la réclamer. Aucune de ces mesures n'a été mise en œuvre en dépit des demandes répétées de l'intéressée (divers appels dès juin 2008 confirmés par deux courriers en juillet et septembre 2008). Dans ces conditions, le médiateur considère que le fournisseur est responsable du retard dans la mise en place du plan de paiement et des désagréments subis par la consommatrice.
- Pendant toute cette période la consommatrice a manifesté sa volonté de régler ses factures et a ainsi fait preuve de sa bonne foi :
  - l'initiative de fournir un auto-relevé en juin 2008 lui revient ;
  - plusieurs paiements ont été faits à son initiative par chèque : 1500 euros en novembre 2008, 463,99 euros le 19 février 2009 ;
  - la consommatrice a réglé les factures en cours avec régularité excepté lorsque les estimations proposées par son fournisseur étaient réellement excessives (facture du 9 janvier, du 9 mars et du 9 juillet 2009). Mme B a ainsi à trois reprises demandé des factures rectificatives sur la base des index qu'elle avait relevés, et a réglé par la suite ses factures rectificatives.
- Le fournisseur reproche à la consommatrice différents rejets de prélèvements :
  - Les deux premiers rejets de prélèvements de juin et juillet 2008 correspondaient à des opérations pour lesquelles la consommatrice avait fait opposition et était dans l'attente de son plan de paiement. Le fournisseur qui a admis que ce plan de paiement a pu être accordé dès juin 2008, paraît peu fondé à reprocher à la consommatrice le rejet des prélèvements qui en sont la conséquence.
  - Le médiateur a par ailleurs vérifié que la première échéance du second plan de paiement prévue le 27 février avait été réglée par la consommatrice avec toutefois quelques jours de retard (sous réserve d'un montant de 10 euros qu'elle avait déduit). Son montant a été encaissé par le fournisseur les 10 et 24 mars 2009 en raison de difficultés d'encaissement liées à l'impossibilité d'identifier le compte client de l'intéressée.

#### **Sur l'application de différents frais sanctionnant un défaut de paiement**

- Le médiateur constate que la plus grosse part des frais facturés à la consommatrice ont été remboursés par le fournisseur sous la forme d'un crédit de 226,04 euros TTC (189 euros HT) qui apparaît sur la facture du 9 septembre 2009.
- Les frais de 117 euros TTC restés à la charge de la consommatrice apparaissent comme une conséquence indirecte des difficultés liées à la mise en place du plan de paiement. Ils doivent donc aussi être remboursés.

- Cependant, la consommatrice a déduit de son règlement du mois de juin la somme de 113 euros. Cette somme ne lui a apparemment pas été refacturée sur sa facture de résiliation de septembre 2009<sup>1</sup>. Elle devrait donc venir en compensation du remboursement restant à effectuer (117 euros TTC). Le fournisseur devrait à ce titre 4 euros TTC à l'intéressée.

**Sur les nombreuses difficultés rencontrées par la consommatrice dans le traitement de sa réclamation.**

- Ces difficultés se sont notamment caractérisées par :
  - plusieurs tentatives de suspension de la fourniture d'énergie alors que les courriers de réclamation de la consommatrice étaient restés sans réponse,
  - de nombreuses démarches accomplies pour que le fournisseur tienne compte de la demande d'un plan de paiement,
  - la facturation de frais pour lesquels la consommatrice a dû renouveler ses appels et courriers.
- Compte tenu de cette analyse, le médiateur estime qu'un dédommagement de 200 euros TTC serait justifié pour la consommatrice qui a dû investir pour le règlement de son litige un temps important qu'elle n'a pas pu consacrer à la gestion de ses affaires.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder un dédommagement de 200 euros TTC à la consommatrice.

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

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 de la consommatrice.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 19 novembre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

---

<sup>1</sup> Mme B a changé de fournisseur au mois d'août 2009. En désaccord avec l'index de bascule de sa facture de résiliation, Mme B a finalement accepté de régler sa facture au mois d'août afin de clore son litige avec son fournisseur.