

Paris, le 11 octobre 2012

Dossier suivi par : XXXX
Tél. : 01.44.94.66.XX
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2012-1871

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de frais de location de comptage et de bloc de détente en armoire depuis décembre 2011.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur X et le distributeur A m'ont adressées.

Vous avez souscrit un contrat auprès du fournisseur X en 2001. En juillet 2011, vous avez accepté un changement tarifaire de votre contrat de fourniture d'énergie. Vous avez alors constaté la facturation de frais de location de bloc de détente en armoire d'un montant de 73,12 euros HT sur la facture du 13 décembre 2011 alors que vos factures précédentes, et ce depuis 2001, ne comportaient que les frais de location de comptage. Vous évoquez également l'absence de mention de ces frais dans le contrat souscrit avec votre fournisseur.

Sur la base des éléments qui m'ont été transmis, je constate que votre compteur a un débit de 25 m³/h enregistré en « régime location ». L'annexe 1 des Conditions standard de livraison prévoit dans le cadre des « prestations récurrentes » la location de compteur/blocs de détente. Le catalogue des prestations du distributeur A prévoit, quant à lui, le prix de la location du compteur et de la location du bloc de détente.

Dans son courrier du 28 mars 2012, le fournisseur X vous informe que ces frais sont dus au distributeur A et qu'ils sont prévus dans les conditions standards de livraison.

Je vous confirme que le contrat souscrit avec le fournisseur X prévoit que « *le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Standard de Livraison jointes au présent Contrat le cas échéant et mises à disposition sur le site internet dans la rubrique Provalys et les accepte* ». A ce titre, je vous informe que ce contrat est conclu avec le distributeur A par l'intermédiaire de votre fournisseur. Ainsi les frais y figurant sont facturés par votre fournisseur conformément au catalogue des prestations du distributeur A. Je vous confirme donc le bien-fondé des frais de location de compteur et de bloc de détente qui vous sont facturés.

Page 1 sur 2

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

Toutefois, j'estime qu'en égard au montant et au caractère récurrent de ces frais (dont l'exécution s'échelonne dans le temps), ceux-ci devraient être expressément mentionnés dans le contrat par votre fournisseur sur la base des informations fournies par le distributeur. En effet, conformément à l'article L121-87 du Code de la consommation, le consommateur doit être informé dans des termes clairs et compréhensibles des prix des produits et services à la date d'effet du contrat. Il est donc nécessaire que le consommateur ait connaissance de tous les éléments essentiels de sa facturation dès la conclusion du contrat.

Par ailleurs, vous vous interrogez sur l'absence de facturation de ces frais depuis la mise en service de votre contrat en 2001. Le distributeur A précise dans ses observations que sa base de données n'a pas été correctement renseignée, c'est pourquoi votre point de comptage n'a pu être facturé malgré le régime « location ». Ainsi la facturation de ces frais n'a été mise en place qu'en décembre 2011.

Le distributeur A a cependant confirmé qu'aucun rappel de facturation ne serait effectué, ce que j'estime satisfaisant.

Enfin, vous contestez le montant de ces frais de location de bloc de détente en armoire et vous précisez qu'il s'agit d'un bloc de détente en coffret S300, dont le montant mensuel de location est moins élevé que celui du bloc de détente en armoire.

Dans les observations qu'il m'a transmises, le distributeur A m'a indiqué qu'il a sollicité une enquête en votre présence afin d'identifier la localisation précise du bloc de détente, à savoir dans un coffret S300 ou dans une armoire. Dans l'hypothèse où la localisation est erronée, le distributeur A s'est engagé à procéder à la correction des frais.

Par courriel adressé à mes services le 2 octobre 2012, le distributeur A m'a confirmé après enquête technique, que « *le détenteur se situait bien en coffret et non pas en armoire. Aussi les frais indus ont été annulés dans leur totalité et une nouvelle facturation avec les bons frais a été émise* ».

En conséquence, je vous recommande de régler vos factures auprès du fournisseur X.

Je recommande aux fournisseurs de mentionner explicitement dans les conditions particulières de vente de leur contrat de fourniture d'énergie les frais correspondants aux prestations récurrentes de location de compteurs et de blocs de détente s'ils doivent s'appliquer.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur et le distributeur m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville