



Réf. 480718-214093572/CL

Recommandation n° 2009-017
relative à la saisine de Monsieur V du 5 août 2008
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 5 août 2008 par Monsieur V d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

M. V conteste sa facture de résiliation d'électricité qu'il juge « *farfelue* ».

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. V a occupé son logement un mois et demi, entre le 29 janvier et le 15 mars 2008. Au moment de résilier son contrat, il apprend par son fournisseur X que sa demande de mise en service effectuée par téléphone le jour de son emménagement n'a pas été prise en compte. A la suite de cet échange, le fournisseur X a établi en date du 7 avril 2008, une facture contrat ainsi qu'une facture de résiliation. Cette dernière, basée sur le relevé des consommations de M. V, lui facture 300 kWh entre le 12 et le 17 mars 2008. Estimant ce décompte irréaliste sur cinq jours M. V a refusé de régler ses deux factures s'élevant au total à 64,01 euros.

M. V reproche en outre à son fournisseur d'avoir engagé des relances en paiement alors qu'il n'avait pas au préalable reçu ses factures, en raison de l'utilisation d'une adresse postale erronée.

Par courrier recommandé daté du 27 mai 2008 ainsi que par plusieurs appels téléphoniques, M. V a transmis ses réclamations à son fournisseur. Il n'a reçu en réponse qu'un courrier d'attente, resté sans suite.

Les observations

Les observations d'X relatives à la saisine de M. V sont les suivantes :

- « L'appel de M. V le jour de son emménagement n'a probablement pas été pris en compte »
- « le premier contact enregistré de M. V date du 12 mars. Nos services ont donc ouvert un contrat à son nom entraînant de fait la résiliation du contrat du prédécesseur »
- « la période de consommation du 12 au 17 mars 2008 est une période fictive, le contrat n'ayant débuté qu'au 12 mars, et il va de soi que les 300 kWh figurant sur cette facture ne concernent pas trois jours de consommation seulement, mais correspondent bien à la période réelle d'occupation du logement »
- « l'index de départ [est celui] du 12 février [...] relevé sur le compteur alimentant le logement de M. V, qui était déjà dans les lieux depuis le 29 janvier, l'index de fin est celui transmis par le consommateur »
- « bien que ce contrat n'ait pas été ouvert à une date correspondant à l'arrivée dans le logement de M. V, la facturation ne présente pas d'anomalie. M. V est bien redevable de la somme de 64,01 euros TTC, (dont 38,14 TTC au titre des consommations) »
- « l'adresse d'envoi des factures ne peut a priori qu'avoir été enregistrée à l'occasion d'un appel de M. V en mars 2008. Cette adresse a été modifiée en mai 2008 lorsque M. V a demandé de recevoir un duplicata de ses factures. »

Les conclusions du médiateur

- Une incompréhension du montant facturé lors de la résiliation d'un contrat de fourniture d'électricité est à l'origine du litige.
- L'interrogation du consommateur quant à l'exactitude du montant facturé peut s'expliquer dans la mesure où la facture de résiliation mentionnait une période de facturation de 3 jours au lieu d'un mois.
- Le fournisseur X n'a pas été diligent dans le traitement des réclamations de M. V. Une réponse appropriée à ses questions lui aurait sans doute permis de comprendre la facture contestée.
- L'absence de prise en compte de la demande de mise en service de M. V constitue une erreur du fournisseur X. Toutefois, le consommateur n'a subi aucun préjudice du fait de cette erreur : ni interruption de fourniture ni difficultés de trésorerie qu'aurait pu entraîner un important « rattrapage de facturation ».
- Le médiateur a vérifié que la consommation facturée était cohérente avec les caractéristiques et l'occupation du logement de M. V.
- De son côté, M. V a tiré bénéfice de la situation à plusieurs égards :
 - Sa consommation n'a été enregistrée qu'à partir du 12 février (date de relevé cyclique du compteur du logement) alors qu'il était entré dans les lieux depuis le 29 janvier précédent. Il a donc bénéficié pendant 14 jours, en période hivernale, de la gratuité de ses consommations d'électricité.
 - En ne réglant pas ses factures de mise en service et de résiliation, M. V s'est accordé des délais de paiement sur la totalité des montants facturés alors qu'il n'en contestait qu'une partie.
- Le médiateur considère que les différents avantages dont a bénéficié M. V constituent une compensation équilibrée aux désagréments subis du fait des défaillances rencontrées dans le traitement de sa réclamation.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au consommateur de régler ses factures d'électricité pour un montant de 64,01 euros TTC auprès du fournisseur X.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Général Adjoint Commerce d'X, 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 2 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 trois exemplaires, le 9 février 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE