



Réf. 480718-264030933/FF

## **Recommandation n° 2009-026**

### **relative à la saisine de Monsieur D**

### **en date du 1<sup>er</sup> octobre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 1<sup>er</sup> octobre 2008 par Monsieur D d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. D demande réparation pour la mise hors service intempestive de son installation électrique, survenue après son emménagement dans son nouveau logement.

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. D a emménagé dans un nouveau logement et a contacté son fournisseur d'électricité précédent pour lui notifier son déménagement. Il lui a demandé par téléphone le 3 avril 2008 de prendre acte de la résiliation de son contrat pour son ancien logement et a également communiqué l'adresse de son nouveau logement et les index relevés sur son compteur. Le fournisseur X lui a adressé une facture de résiliation en date du 16 avril 2008 pour son ancien logement.

Par courrier daté du 3 avril 2008, M. D a confirmé cette demande de souscription pour son nouveau logement. Il a mentionné par écrit l'index de départ relevé sur le compteur.

Le vendredi 13 juin 2008, le distributeur ERDF s'est rendu sur les lieux et a suspendu la fourniture d'électricité de son nouveau logement.

Trois jours se sont écoulés entre la coupure et le rétablissement de la fourniture d'électricité (du vendredi après-midi au lundi après-midi suivant).

Dans son courrier de réclamation adressé au fournisseur X en date du 23 juillet 2008, le consommateur demande que lui soient remboursés les frais supportés pour l'utilisation de son téléphone portable au cours de la période de coupure, soit une soixantaine d'euros. Il précise qu'il a dû s'organiser en conséquence puisqu'il dispose d'une plaque électrique ainsi que d'un réfrigérateur-congélateur.

## Les observations

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

- « Monsieur D nous a adressé un courrier en date du 19 avril 2008 pour demander la résiliation de son abonnement à son ancienne adresse et nous a communiqué sa nouvelle adresse.
- A réception de cette lettre, nos services lui ont demandé par courrier de recontacter son service clients afin de déterminer la situation exacte (étage, bâtiment etc.) de son logement pour réaliser la mise en service. Malheureusement, Monsieur D n'a pas donné suite à cette demande.
- Monsieur D a emménagé dans son nouveau logement courant avril 2008 et le 13 juin 2008, ayant constaté qu'une consommation sans contrat souscrit, Electricité Réseau de Distribution France est intervenue pour suspendre l'énergie. Le rétablissement a été effectué le 16 juin 2008.
- X n'était pas en mesure d'ouvrir le contrat de Monsieur D. ERDF de son côté ne pouvait savoir qu'un contrat était en attente sur ce point de livraison. De plus, Monsieur D était injoignable n'ayant pas laissé de numéro de téléphone.
- En raison des désagréments qu'il a subis, je vous propose de lui accorder à titre commercial [un geste] de 60 € HT, correspondant aux frais de téléphone engagés pour obtenir ce rétablissement. »

Le médiateur national de l'énergie a demandé au fournisseur X une copie de la lettre adressée au consommateur le 19 avril 2008. Les termes de ce courrier sont les suivants :

*« Monsieur,  
Je souhaite vous contacter au sujet de votre nouveau logement.  
Je ne dispose pas de votre adresse afin de créer le contrat, je vous remercie de me joindre dès que possible au [...]  
Nous pourrions alors compléter votre dossier ensemble, et si nécessaire vous apporter de plus amples informations.  
Cordialement,  
[signature] »*

## Les conclusions du médiateur

- Le litige trouve son origine dans un défaut de prise en compte d'une demande de mise en service.
- Le consommateur a contacté le fournisseur pour lui indiquer qu'il résiliait son ancien contrat de fourniture d'électricité et qu'il souhaitait conclure un nouveau contrat de fourniture d'électricité pour son nouveau logement. Il a confirmé sa demande de souscription en adressant une lettre mentionnant l'index relevé pour le nouveau logement.
- Dans ce courrier, le consommateur n'a pas donné de précisions suffisantes sur la localisation exacte de son logement, nécessaires pour souscrire un contrat dans un immeuble de plusieurs logements, ni laissé de coordonnées téléphoniques qui aurait permis à son fournisseur de le contacter. En outre, le consommateur ne s'est pas étonné de ne pas recevoir de contrat pour son nouveau logement. Ces éléments rendent le consommateur en partie responsable de la suspension de fourniture.
- Le médiateur estime que le consommateur a pu valablement considérer que le contrat était formé par téléphone et que le fournisseur X disposait de suffisamment d'éléments pour que la souscription par téléphone soit complète.
  - La lettre qu'il a adressée au fournisseur X confirme sa volonté de souscrire exprimée au préalable par téléphone

- La réception de la facture de résiliation de son ancien logement à sa nouvelle adresse confirme également que le fournisseur disposait de sa nouvelle adresse.
- Le consommateur indique n'avoir jamais reçu le courrier du fournisseur X l'invitant à rappeler pour « créer son contrat ».
- Deux dysfonctionnements imputables au fournisseur X pourraient expliquer l'absence de suites données à la conclusion du contrat par téléphone : un dysfonctionnement informatique, qui n'aura pas permis au conseiller en ligne de compléter la souscription pendant l'appel du consommateur, ainsi que cela est habituellement pratiqué, et une erreur sur l'adresse d'envoi du courrier demandant au consommateur de rappeler pour « créer le contrat ».
- Ces deux dysfonctionnements ont eu pour effet une suspension de fourniture de 3 jours pour le consommateur, dont le fournisseur X est donc en partie responsable. Il est donc légitime que le fournisseur dédommage le consommateur pour les désagréments subis.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à M. D un dédommagement pour les désagréments subis de 150 euros TTC.

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 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 trois exemplaires, le 25 février 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE