

Réf. 480718-267964523/CK

Recommandation n° 2009-070
relative à la saisine de Monsieur et Madame B
du 3 octobre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 3 octobre 2008 par Monsieur et Madame B d'un litige avec leur fournisseur d'électricité X.

M. et Mme B se plaignent des difficultés rencontrées afin de faire rétablir leur contrat de fourniture d'électricité, résilié par erreur, et ils contestent la facturation d'énergie que leur a adressée le distributeur ERDF pour un montant de 998,82 euros.

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

Monsieur et Madame B ont souscrit en 2003 un contrat de fourniture d'électricité option heures pleines - heures creuses auprès du fournisseur X.

Au cours du mois de juin 2007, ils ont signalé par téléphone à leur fournisseur X qu'ils ne recevaient plus aucune facture d'électricité.

Par courrier du 8 octobre 2007, les consommateurs ont été informés par le distributeur ERDF qu'aucun contrat de fourniture d'énergie n'existait pour leur logement. Ils devaient donc se rapprocher d'un fournisseur afin d'établir un contrat et d'éviter la coupure de l'alimentation électrique.

En contactant le fournisseur X, les consommateurs ont appris que leur contrat était résilié depuis avril 2007. Ils ont donc demandé l'établissement d'un nouveau contrat.

Malgré les relances, M. et Mme B n'ont reçu leur facture contrat que le 22 février 2008. Dans cette facture, des frais de mise en service leur ont été facturés (« *forfait accès électricité part* »), ce qu'ils ont contesté par téléphone. Leur interlocuteur leur a répondu qu'ils devaient payer cette somme et, comme ils n'étaient pas responsables de cette résiliation, elle leur serait remboursée par la suite.

Par courrier du 22 février 2008, le fournisseur a reconnu que « *le contrat [de M. et Mme B] avait été résilié par erreur* » et leur a accordé la somme de 20 euros pour le désagrément subi.

Le 18 juillet 2008, le distributeur ERDF a fait parvenir aux consommateurs une « *proposition de facturation d'électricité* » d'un montant de 998,82 euros TTC correspondant aux consommations, évaluées à 10609 kWh, sur la période du 11 avril 2007 au 21 février 2008.

Ils ont contesté les index pris en compte pour le calcul du redressement par courrier du 19 juillet 2008.

M. et Mme B ont reçu la facture de redressement, en date du 21 août 2008, d'un montant de 998,82 euros TTC, dans laquelle étaient facturés la consommation, l'abonnement et l'acheminement consommation.

Le 15 septembre 2008, ils ont reçu un courrier de relance émanant du distributeur ERDF concernant la facture de redressement.

Les observations

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

- le 5 janvier 2007, M. et Mme B ont reçu une facture basée sur un relevé d'index : 11733 en heures creuses et 11130 en heures pleines ; le 2 mars 2007, ils ont reçu une facture intermédiaire estimée indiquant comme index : 13178 en heures creuses et 11965 en heures pleines ;
- le 12 avril 2007, une facture de résiliation, d'un montant de -176,92 euros, a été émise suite à un relevé du compteur : 11833 en heures creuses et 11230 en heures pleines ;
- « *Aucun élément ne permet d'expliquer cette résiliation, non souhaitée par le client* » ;
- le 8 octobre 2007, le distributeur ERDF a constaté une consommation sans contrat ;
- le 21 février 2008, un nouveau contrat a été établi avec pour index : 15962 en heures creuses et 17710 en heures pleines. Des frais d'accès à l'électricité d'un montant de 20 euros ont été facturés aux consommateurs ;
- le 5 mai 2008, le fournisseur a remboursé aux consommateurs les frais d'accès à l'électricité dans une facture estimée ;
- le 21 août 2008, le distributeur a émis une facture complémentaire, d'un montant de 998,82 euros, dans laquelle ont été facturées la consommation et la part d'acheminement pour la période du 11 avril 2007 au 21 février 2008. Les index retenus sont :
 - index de départ : - heures creuses : 11833 - heures pleines : 11230
 - index de fin : - heures creuses : 15962 - heures pleines : 17710
- « *A l'examen de ces informations, il m'apparaît que la régularisation du dossier de Monsieur B ne présente aucun élément en sa défaveur. En effet :*
 - *les frais de mise en service lui ont été remboursés,*
 - *contrairement à ce qu'avance monsieur B, il était logique d'initier le rappel de facturation aux index 11833 (HP) et 11230 (HC), dans la mesure où il s'agissait des derniers index relevés (le 12 avril 2007). Les index figurant sur la facture du 2 mars 2007 ne pouvaient être pris comme index de départ, sachant d'une part qu'ils étaient estimés, et d'autre part et surtout qu'ils avaient déjà donné lieu à un remboursement sur la facture du 12 avril 2007.*
 - *Aucune redevance d'abonnement n'a été facturée, sur la période du 11 avril 2007 au 21 février 2008.* »
- « *Néanmoins, prenant en compte les difficultés rencontrées par Monsieur B pour faire rétablir son contrat, il me paraît équitable de lui accorder un geste commercial, de l'ordre de 50 euros.*

- *Il pourrait également être opportun de lui accorder la possibilité de régler sa dette en plusieurs échéances. Ce point relève néanmoins de la compétence d'ERDF, en charge du recouvrement du rappel de facturation de 998,82 euros. »*

Le médiateur national de l'énergie a également demandé au distributeur ERDF ses observations :

- *« Monsieur et Madame B ont été résiliés à tort à la demande de leur fournisseur le 11 avril 2007 avec les index de résiliation : 11 833 kWh HC et 11 230 kWh HP. »*
« L'alimentation du point de livraison a été maintenue. La facture de résiliation ne leur est pas parvenue suite à une erreur d'adressage de la part du fournisseur. »
- *« Le distributeur, au cours d'un contrôle, a constaté une consommation d'énergie sur le PDL résilié (en alimentation maintenue). Il a appliqué la procédure « client sans fournisseur » et a donc invité le 8 octobre 2007, Monsieur et Madame B à se rapprocher du fournisseur de leur choix pour demander la mise en service du PDL. »*
- *« Cette mise en service n'a pas été demandée par le fournisseur et le distributeur n'a pas suspendu l'alimentation comme il était en droit de le faire. »*
- *« Suite à une réclamation du client auprès de son fournisseur en février 2008, la demande de mise en service a été transmise par le fournisseur au distributeur qui l'a réalisée le 22 février 2008. »*
- *« Le distributeur a calculé et facturé le redressement de consommation sur la période du 11 avril 2007 au 21 février 2008 soit 4129 kWh HC et 6480 kWh HP. Cette consommation, entre la résiliation et la nouvelle mise en service, calculée sur la base des consommations réelles, a été valorisée à partir du prix moyen du kWh de 0.061€ (ERDF-NOI-PC_03E: Base de valorisation de la part énergie dans le cas des fraudes sans fournisseur) et conduit à une facture de 998,82 euros TTC. »*
- *« Au regard de la situation, résultant d'une résiliation à tort, le distributeur annulera sa facture de 998,82 TTC et transmettra au fournisseur les données de comptage pour redressement des consommations sur la période du 11 avril 2007 au 21 février 2008. Ceci permettra au fournisseur d'établir une facture de régularisation des consommations de Madame et Monsieur B sur la base des conditions contractuelles en vigueur sur la période, entre X et Monsieur et Madame B, régularisant ainsi la situation. »*

Les conclusions du médiateur

- Le litige trouve son origine dans la résiliation par erreur du contrat de fourniture d'électricité par le fournisseur X.
- La position du fournisseur et du distributeur n'est pas identique, même si tous deux reconnaissent que la résiliation n'est pas du fait des consommateurs. En effet, le distributeur précise que les consommateurs *« ont été résiliés à tort à la demande de leur fournisseur »* alors que le fournisseur affirme qu'*« aucun élément ne permet d'expliquer cette résiliation, non souhaitée par le client »*.
- Selon les procédures en vigueur, une fois la résiliation effectuée, un agent du distributeur doit se déplacer afin de procéder à la coupure de l'alimentation électrique dans les huit semaines. L'agent, constatant une consommation sur le point de livraison et la présence des consommateurs, demande l'établissement d'un nouveau contrat afin de maintenir l'alimentation électrique. La demande de mise en service doit alors être effectuée dans les cinq jours ouvrés suivant le déplacement de l'agent (procédure GTE 2007 - procédure en cas de client résidentiel sans fournisseur).

- Il s'est écoulé dix mois entre la résiliation du contrat par erreur et son rétablissement, et ce malgré l'insistance des consommateurs et les contacts réitérés avec leur fournisseur. Le médiateur s'étonne que dans ce délai le fournisseur X n'ait pas mis en œuvre la procédure de correction en cas d'erreur de point de livraison qui s'imposait.
- La facturation de l'énergie par le distributeur entre la date de résiliation par erreur de leur contrat et l'établissement d'un nouveau contrat, n'est pas justifiée : elle pénalise en effet les consommateurs compte tenu du prix de la part fourniture qui est facturé, supérieur au prix de la part fourniture des tarifs réglementés de vente, même si aucune redevance d'abonnement n'a été facturée. Il appartenait au fournisseur X de signaler au distributeur que la résiliation était intervenue par erreur et qu'il ne fallait pas appliquer aux consommateurs la procédure de fraude sans fournisseur.
- Il convient en outre de dédommager les consommateurs pour les démarches multiples et les désagréments qu'ont entraînés la résiliation par erreur de leur contrat et le délai anormalement long de résolution de ce dysfonctionnement.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF :

- d'annuler, comme il s'y est engagé, la facture de redressement d'un montant de 998,82 euros et de rembourser aux consommateurs les sommes déjà perçues pour cette créance ;
- de transmettre au fournisseur X l'historique des comptages de M. et Mme B du 11 avril 2007 au 21 février 2008.

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

- d'établir la facture de redressement sur la base des éléments transmis par le distributeur et en se basant sur les conditions tarifaires en vigueur à la période redressée ;
- d'accorder aux consommateurs un échéancier de paiement sur douze mois au plus ;
- d'accorder la somme de 100 euros TTC, en plus des 50 euros proposés, au titre de la résiliation injustifiée du contrat et du délai anormalement long de rétablissement de ce contrat.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur général adjoint Commerce du fournisseur X, au Président du directoire du distributeur ERDF, ainsi qu'aux consommateurs.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X et le distributeur ERDF informeront 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 des consommateurs.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 5 mai 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE