



Réf. S2009-1198/CK

## **Recommandation n°2009-182**

### **relative à la saisine de Madame Z**

#### **du 8 janvier 2009 concernant un litige avec le fournisseur X**

##### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 8 janvier 2009 par Madame Z d'un litige avec le fournisseur X.

Mme Z demande le remboursement des abonnements et consommations qu'elle payait pour sa fille, Mlle Z, au titre d'un logement que cette dernière a quitté en 2005.

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 Z payait les factures d'électricité pour l'appartement que sa fille occupait.

Mlle Z a quitté ce logement le 18 novembre 2005 et aurait transmis le relevé du compteur le même jour au technicien venu effectuer la mise en service de l'électricité dans son nouvel appartement.

En septembre 2008, Mme Z s'est aperçue, à la lecture de ses relevés bancaires, de plusieurs prélèvements effectués au nom de son fournisseur d'électricité.

Le 26 septembre 2008, lors d'un entretien téléphonique avec un chargé de clientèle de son fournisseur, Mme Z a été informée que certains prélèvements étaient relatifs aux consommations du logement que sa fille avait quitté depuis novembre 2005.

Par courrier du 26 septembre 2008, la consommatrice a donc contesté ces prélèvements mensuels.

Dans un courrier du 22 octobre 2008, Mme Z a transmis une attestation de l'agent immobilier louant l'appartement au titre duquel les factures de consommations ont été prélevées. Cette attestation précise la date à laquelle sa fille a quitté les lieux, soit le 18 novembre 2005, ainsi que le relevé du compteur au moment de son départ (58821 kWh).

Dans un courrier du 30 octobre 2008, le fournisseur X a fait observer que la consommatrice n'avait pas pris contact avec le service clients afin de résilier le contrat. Il a rappelé que « *le titulaire du contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation. Lors de la résiliation du contrat, le relevé de compteur est effectué. La résiliation prend effet à la date du relevé. Cette date est fixée avec le client d'après l'article 3.4 de nos conditions générales de vente.* »

Le fournisseur a constaté que, dans le cas présent, les successeurs de Mlle Z ne se sont pas manifestés afin d'effectuer la mise en service. En conséquence, le contrat a été résilié à la date du 3 octobre 2008 avec comme index 75903 kWh.

En réponse à ce courrier, Mme Z a transmis, le 8 novembre 2008, le nom de la personne qui a loué le logement après sa fille ainsi que les index relevés lors de son entrée et de sa sortie des lieux. Elle a rappelé que sa fille avait transmis son index au technicien qui a effectué la mise en service pour le nouveau logement qu'elle a occupé. Elle a également affirmé ne jamais avoir reçu les factures d'énergie correspondant aux prélèvements effectués.

Lors d'un entretien téléphonique, le fournisseur X lui a indiqué que sa réclamation n'était pas recevable.

Mme Z a reçu une facture de résiliation, en date du 31 octobre 2008, d'un montant de 783,19 euros TTC, payée par prélèvement.

## **Les observations**

Le médiateur national de l'énergie a sollicité, le 4 mars 2009, les observations du fournisseur X.

Le 7 juillet 2009, le fournisseur a indiqué qu'il avait contacté l'agence immobilière afin d'obtenir la confirmation de la date de départ et le relevé d'index effectué le 18 novembre 2005 pour le compte de Mlle Z.

Cette agence lui a transmis les noms des locataires qui sont entrés dans les lieux après le départ de la consommatrice ainsi que les relevés d'index à leurs arrivées et à leurs départs.

Le fournisseur estime que la consommatrice aurait pu se rendre compte du défaut de prise en compte de sa demande de résiliation puisqu'elle continuait d'être prélevée du montant des factures.

Le fournisseur rappelle que le titulaire du contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation de son contrat.

Toutefois, à titre commercial, le fournisseur propose de lui accorder une remise forfaitaire de 10 % sur les consommations facturées entre le 18 novembre 2005 et le 3 octobre 2008, soit 186 euros TTC (pour une facturation de 17903 kWh correspondant à 1886 euros TTC).

Lors d'un entretien téléphonique le 4 août 2009, Mme Z a déclaré aux services du médiateur ne pas être satisfaite de la proposition du fournisseur X.

## **Les conclusions du médiateur**

- Le litige a pour objet le remboursement des abonnements et des consommations que Mme Z payait pour sa fille au titre d'un logement que cette dernière a quitté en 2005.
- Mme Z soutient que sa fille a transmis son index de départ au technicien qui est venu effectuer la mise en service pour le nouveau logement qu'elle occupait.

- La consommatrice a indéniablement pris un risque en formulant sa demande de résiliation auprès du technicien qui était dépêché pour effectuer la mise en service d'un appartement sans rapport avec celui faisant l'objet de la résiliation. Par précaution, elle aurait dû confirmer par écrit cette demande de résiliation, faute de quoi, elle n'est pas en mesure aujourd'hui d'établir la réalité de sa demande.
- Normalement, la demande de mise en service du successeur aurait dû entraîner de fait la résiliation du contrat de la consommatrice. Toutefois, dans le cas présent, cette demande n'a été effectuée par aucun des successeurs de sa fille. Ceux-ci ont donc bénéficié de la fourniture d'électricité prise en charge par Mme Z.
- Cette situation n'aurait dû se poursuivre que pendant un à deux mois au plus, jusqu'à ce que Mme Z s'aperçoive des prélèvements indus et confirme la résiliation du contrat. Toutefois, Mme Z n'a pas été diligente car plus de trente prélèvements mensuels ont été effectués sur son compte bancaire sans qu'elle s'en aperçoive, alors même que d'autres prélèvements bancaires du fournisseur X ont eu lieu sur la même période.
- Dans ces conditions, le contrat en litige est resté en vigueur et la consommatrice est donc demeurée responsable du paiement des consommations enregistrées jusqu'au 3 octobre 2008, date effective de résiliation du contrat.
- Au vu des éléments en sa possession, le médiateur estime qu'il appartient à Mme Z, et non au fournisseur X, de se rapprocher des locataires qui ont succédé à sa fille dans ce logement afin de se faire rembourser les différentes consommations d'électricité enregistrées depuis le 18 novembre 2005.
- le médiateur estime que la proposition du fournisseur X d'accorder à titre commercial à la consommatrice la somme de 186 euros TTC, correspondant à un abattement d'environ 10 % des sommes qu'elle a réglées, est satisfaisante.

### La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre la solution qu'il a proposée, à savoir verser à Mme Z la somme de 186 euros TTC.

Le médiateur national de l'énergie conseille à tous les consommateurs, lorsqu'ils quittent un logement, de résilier auprès de leur fournisseur, par écrit, leur contrat de fourniture d'électricité.

La présente recommandation est transmise ce jour 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 trois exemplaires, le 29 octobre 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE