



Réf. 480718-104105162/MJZ

Recommandation n° 2009-007

relative à la saisine de Monsieur D du 6 Août 2008

concernant un litige entre son entreprise et le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 6 août 2008 par Monsieur D, gérant de la SARL Y, d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

M. D se plaint des difficultés rencontrées lors de la résiliation du contrat de fourniture d'électricité de son commerce, suite à la cession de ce dernier.

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 souscrit un contrat pour le local professionnel de son commerce, la SARL Y, avec le fournisseur X. Il a cédé son commerce le 31 décembre 2006 et a prévenu son fournisseur d'électricité X, par courrier simple, dans la première quinzaine de janvier 2007. Il a renouvelé sa demande de résiliation par courrier recommandé le 21 février 2007 lorsque son fournisseur lui a indiqué qu'un courrier simple de résiliation ne pouvait être pris en compte. Il a néanmoins continué à recevoir des factures mensuelles jusqu'en septembre 2007. M. D a fait parvenir de nouvelles demandes en date des 22 juin et 19 novembre 2007 ainsi que le 16 janvier 2008. M. D se plaint de ne pas avoir eu de réponse à ses différents courriers.

Il réclame à X 3299,20 euros correspondant au règlement de ses factures d'électricité d'avril à septembre 2007. Il ne demande pas le remboursement des factures de janvier à mars 2007, qu'il a réglées, car il a pu en obtenir le remboursement par le repreneur de son fond de commerce.

M. D demande qu'une solution soit trouvée pour qu'il puisse clore les comptes de sa société.

Les observations

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

- « X n'a pris formellement acte de la demande de résiliation de M. D pour cause de déménagement, qu'à réception de son courrier recommandé le 22 février 2007, conformément aux conditions générales de vente applicables. (...) En ce qui concerne le préavis de résiliation (...) M. D a été informé, au mois de mai 2006 de modifications qui allaient être apportées à ses conditions contractuelles, notamment concernant l'article 7.2 relatif à la résiliation du contrat de fourniture. Ces nouvelles conditions, applicables à M. D à compter du mois de juin 2006, prévoyaient que le client qui souhaite résilier son contrat, notamment en cas de déménagement, devait en informer X au moins 30 jours avant la date d'effet souhaitée et ce par lettre recommandée avec accusé de réception. »
- Un rendez-vous a été fixé le 26 février 2007 avec le gestionnaire de réseau de distribution (ERDF) pour rendre effective la résiliation et obtenir les index du compteur (index de résiliation). Le successeur de M. D a refusé la coupure qui devait être effectuée par ERDF en conséquence de la résiliation du contrat. ERDF n'a donc pas procédé à la résiliation effective, mais a procédé à un relevé du compteur du client (les index relevés étant les suivants : Heures Pleines = 182 - Heures Creuses = 52 578).
- X n'a pas reçu, comme le prévoient les procédures mises en place, la confirmation par ERDF de la résiliation du contrat. Une facture automatique a été établie sur la base des index ainsi communiqués.
- X a, à plusieurs reprises (et notamment en date des 28 juin et 24 août 2007) demandé à ERDF, d'une part, que celui-ci procède à la mise en œuvre effective de la résiliation du contrat de fourniture d'électricité pour le point de livraison (PDL) concerné et, d'autre part, que cette résiliation soit rétroactivement prise en compte à la date du 26 février 2007 et non à une date ultérieure.
- X a eu confirmation de l'acceptation par ERDF des demandes précitées, la résiliation du contrat susvisé ayant été effectuée au 27 août 2007. Cependant ERDF, tenant compte de nos demandes, a adressé à X un arrêté, à la date du 27 août 2007, des index du compteur en cause (index de résiliation) et a effectué une régularisation (sur la base des index de résiliation visés supra) pour la période courant entre le 26 février 2007 et le 27 août 2007.
- En conséquence, X a pu émettre au mois d'octobre 2007, une facture de résiliation de ce client prenant en compte la régularisation devant être effectuée entre la date du 26 février 2007 et le 27 août 2007. Cette facture opère une régularisation sur le montant de l'abonnement ainsi que sur la Consommation d'électricité.
- Pour ce qui concerne l'abonnement, la facture opère un remboursement de la somme de 323.67 euros HT couvrant les mois d'abonnement facturés depuis le 26 février 2007. Pour ce qui concerne la consommation d'électricité, la facture opère un remboursement de la somme de 2 368.65 euros HT se déclinant comme suit :
 - remboursement en Heures Creuses d'un montant de 351.84 euros HT et en Heures Pleines de 1 901.57 euros HT (montants calculés sur la base du différentiel entre les derniers index estimatifs connus et les index du 27 août 2007)
 - remboursement supplémentaire en Heures Creuses de 9.88 euros HT (soit 220 kWh) et en Heures Pleines de 105.37 euros HT (soit 1 372 kWh), correspondant au différentiel entre les index de résiliation du 26 février 2007 et les index susvisés du 27 août 2007. Suite à un problème informatique au moment de l'émission de cette facture, cette dernière régularisation, bien qu'intégrée dans la somme totale, n'est pas formellement précisée sur ladite facture. »
- « nous n'avons jamais procédé à l'encaissement d'un chèque d'un montant de 3 299.20 euros qui nous a été transmis par Monsieur D. Ce chèque lui a été retourné le 5 décembre 2007 ».

Le médiateur a demandé au distributeur ERDF de transmettre ses observations sur cette affaire :

- « M. D a demandé par courrier à son fournisseur la résiliation de son contrat de fourniture d'électricité en janvier 2007. Son fournisseur, X, a alors transmis au distributeur une demande de résiliation à l'initiative du client via la plate-forme d'échange SGE pour la date du 26 février 2007.
- A cette date un technicien d'ERDF s'est rendu sur place mais n'a pas pu procéder à la résiliation suite au refus de l'occupant du local. Le compte rendu d'intervention a été transmis au fournisseur indiquant que l'intervention n'avait pu être réalisée pour ce motif.
- En date du 24 août 2007, faisant suite au compte-rendu d'intervention, le fournisseur a demandé au distributeur de procéder à la résiliation du contrat.
- Le distributeur a donc effectué la résiliation de ce contrat le 27 août 2007 et a transmis au fournisseur les données de comptage lui permettant d'établir la facture de régularisation des consommations entre le 4 avril et le 27 août 2007. »

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine la prise en compte très tardive, plusieurs mois plus tard, de la demande de résiliation du consommateur par son fournisseur.
- Selon le fournisseur X, la responsabilité de ce retard incombe au distributeur ERDF, qui n'a pas appliqué la prestation de résiliation qui lui avait été demandée.
- Le distributeur ERDF reconnaît ne pas avoir réalisé la prestation demandée mais ne reconnaît pas explicitement sa responsabilité et laisse entendre que c'est le manque de diligence du fournisseur dans la prise en compte des informations qu'il a transmises qui serait à l'origine du retard.
- Il convient de souligner qu'il n'y aurait pas eu de litige si le successeur de M. D avait souscrit, dès son emménagement comme il aurait dû le faire, un contrat de fourniture auprès du fournisseur d'électricité de son choix. Il est en effet possible à un fournisseur de procéder une mise en service sur « *PDL non résilié* », qui aurait simplement permis la résiliation du contrat de M. D dès l'entrée dans les lieux de son successeur. Toutefois, la résiliation du contrat de fourniture de M. D ne pouvait être suspendue au bon vouloir de son successeur et il appartenait à son fournisseur et au distributeur de faire en sorte qu'il ne subisse pas les conséquences d'une situation qui ne le concernait pas.
- Le médiateur a identifié plusieurs causes au retard de la prise en compte de la demande de résiliation demandée par M. D dès la mi-janvier :
 - le refus de son fournisseur de prendre en compte la demande de résiliation adressée par courrier simple, qui a retardé la demande de prestation au distributeur ;
 - le refus du distributeur ERDF de procéder à la résiliation du contrat de M. D demandée par son fournisseur au motif que son successeur dans le local se serait opposé à la suspension d'alimentation associée à cette prestation ;
 - le refus du fournisseur X de procéder à la résiliation effective du contrat de M. D dans l'attente d'un retour d'information approprié du distributeur ERDF.
- Il est inacceptable que le fournisseur X n'ait pas pris en compte la première demande de résiliation de M. D au motif qu'elle avait été faite par courrier simple alors que les conditions générales de ventes (CGV) de ce fournisseur stipulaient que cette demande devait être faite par courrier recommandé. Le médiateur considère que l'envoi en recommandé constitue un moyen pour le client de s'assurer que sa demande sera prise en compte, mais ne peut constituer une condition nécessaire de prise en compte imposée par un fournisseur. Dans le cas où un courrier simple est bien reçu, ce que n'a pas contesté X dans le cas d'espèce, le refus de

le prendre en compte peut être considéré comme un moyen de prolonger la facturation de façon abusive. Plus grave, à supposer qu'un courrier recommandé soit nécessaire, le fournisseur X aurait dû contacter son client à réception de son courrier simple pour lui demander de renouveler sa démarche par courrier recommandé.

- Il est inacceptable que le distributeur ERDF n'ait pas procédé à la résiliation du contrat de M. D au motif que son successeur s'opposait à la suspension de fourniture associée. Le distributeur avait deux possibilités : soit suspendre la fourniture, ce qui eut été légitime puisque le successeur de M. D n'avait pas de contrat de fourniture, soit maintenir la fourniture sur le site en expliquant au consommateur les conséquences d'une consommation d'électricité sans fournisseur (il s'agit de vol d'électricité) et en donnant à ce dernier un ultimatum pour trouver un fournisseur dans un délai réduit. Dans tous les cas, il appartenait au distributeur ERDF de :
 - procéder à la résiliation contractuelle du site dans le respect des procédures existantes et d'en informer le fournisseur X ;
 - de faire son affaire de la décision qu'il a prise de ne pas suspendre la fourniture du successeur de M. D, et de ne pas en faire supporter les conséquences par le fournisseur de ce dernier.
- Il est anormal que X n'ait pas résilié le contrat de M. D au motif que la prestation de résiliation demandée auprès du distributeur n'avait pas abouti. Le fournisseur X aurait dû résilier le contrat et faire son affaire des difficultés opposées par le distributeur. Le médiateur admet qu'un acte de gestion courant, telle qu'une résiliation, soit gouvernée par des procédures informatiques automatisées. Toutefois, il importe que les dysfonctionnements dans le traitement d'une demande soient détectés et puissent être traités manuellement si nécessaire, en particulier lorsqu'ils sont signalés par des réclamations réitérés du consommateur. Le médiateur considère que le fournisseur X aurait pu résilier le contrat de M. D sur la base des index qui lui ont été transmis par le distributeur peu après son intervention du 26 février 2007, sans attendre août 2007.
- Le médiateur a vérifié que la situation était aujourd'hui régularisée.
- Toutefois, les dysfonctionnements du distributeur ERDF et de son fournisseur X ont entraîné divers désagréments pour M. D qu'il convient de dédommager :
 - Perte de temps passé en communications téléphoniques et rédaction de courriers ;
 - Coûts des communications téléphoniques ;
 - Frais d'envoi des courriers en recommandés ;
 - Difficultés et retards dans l'établissement de sa comptabilité.

La recommandation du médiateur

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

- d'accorder 100 euros au consommateur en dédommagement des désagréments occasionnés par la mauvaise exécution de la prestation de résiliation demandée par son fournisseur,
- de veiller, dans le cas d'une demande de résiliation, à ne pas faire supporter ses choix de maintien ou non de l'alimentation du successeur au fournisseur qui a demandé cette prestation.

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

- d'accorder un geste commercial de 100 euros à M. D en dédommagement des désagréments subis,
- de prendre en compte les demandes de résiliation par courrier simple et de ne pas imposer, même s'il peut les conseiller dans l'intérêt des consommateurs, les envois en recommandé.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du Directoire d'ERDF, au Président Directeur Général de X ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le distributeur ERDF et le fournisseur X informeront 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 quatre exemplaires, le 21 janvier 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE