



Réf. 480718-173566402/CL

Recommandation n° 2008-040

relative à la saisine de Monsieur D

du 16 juin 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 16 juin 2008 par Monsieur D d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. D a rencontré de nombreuses difficultés avec son fournisseur pour la mise en service de son électricité qui a été retardée d'une semaine par rapport à la date prévue.

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

Pour disposer d'électricité dès l'entrée dans son nouveau logement, prévue le 25 janvier 2008, M. D a effectué ses démarches de souscription d'un nouveau contrat dès le 6 janvier 2008 à partir du site internet du fournisseur d'électricité qu'il avait choisi, X. Il a reçu la confirmation que sa demande avait été prise en compte par deux courriels d'X les 6 et 9 janvier 2008. Ce dernier courriel précisait la marche à suivre : « *pour votre nouveau logement, merci de nous solliciter l'ouverture d'un contrat le jour de votre emménagement pour que votre contrat démarre le 25/01/2008.* »

M. D a donc appelé son service clientèle le jour de son emménagement, le 25 janvier 2008. La communication téléphonique ayant été fortuitement coupée, la procédure d'ouverture de contrat n'a pas été finalisée. Six appels téléphoniques, le jour même, n'auront pas permis à M. D de faire aboutir sa demande. Le premier conseiller ayant omis de « *refermer* » son dossier après que la communication a été coupée, sa demande n'a pas été traitée.

M D a rappelé le lendemain, le samedi 26 janvier 2008. Il lui a été confirmé que son alimentation électrique étant coupée, un délai de cinq jours était nécessaire pour effectuer la mise en service. Il a été proposé à M. D de rappeler dès le lundi suivant pour une mise en service expresse sous 48 heures. M. D n'a toutefois obtenu sa mise en service que le vendredi 1^{er} février 2008 car le conseiller qu'il a rappelé le lundi 28 janvier lui a indiqué que la procédure expresse ne pouvait pas être mise en œuvre.

M. D a adressé une première réclamation à son fournisseur par lettre simple le 12 février 2008, renouvelée par courrier recommandé avec avis de réception le 12 mars 2008. Ses réclamations sont restées sans suite.

M. D demande à être dédommagé pour l'ensemble des désagréments subis du fait du retard de sa mise en service et des dysfonctionnements du service clientèle de son fournisseur.

Les observations

Les observations d'X relativement à la saisine de M. D sont les suivantes :

- Le 9 janvier, un conseiller clientèle a indiqué à M. D de rappeler le jour de son emménagement pour ouvrir immédiatement le nouveau contrat, car à cette date, l'électricité n'était pas coupée sur place.
- *« Dans l'intervalle, il se peut que le prédécesseur du client dans les lieux ait demandé la résiliation du contrat. Dans ce cas, le délai de mise en service est de cinq jours. Il semble que cette précision n'ait pas été donnée à M. D. Lorsque M. D a appelé son Centre de Relation Clientèle le vendredi 25 suivant l'énergie était coupée et ERDF pouvait, conformément au catalogue des prestations proposer un rendez-vous entre le 28 janvier et le 1er février 2008 inclus »,*
- *« M. D dit avoir demandé le samedi 26 janvier un rendez vous exprès sous 48 heures ouvrées, ce qui n'a malheureusement pu lui être accordé, car il était n'était pas possible de joindre les techniciens avant le lundi suivant. Le Conseiller lui a alors conseillé de rappeler le lundi suivant afin d'effectuer une nouvelle demande ce qu'il n'a pas fait. La mise en service du client a été effectuée le 1^{er} février 2008 »,*
- *« A la suite de son courrier recommandé du 12 mars un Conseiller clientèle a rappelé M. D pour s'excuser et lui annoncer le remboursement sur sa facture annuelle de régularisation de février 2009 des frais d'accès pour 20 euros HT »,*

Compte tenu de l'ensemble des désagréments subis par M. D, le fournisseur X propose de lui accorder un dédommagement forfaitaire à hauteur de 100 euros HT.

Les conclusions du médiateur

- Le litige est né d'un défaut d'information sur la procédure de mise en service. Il a été aggravé par divers dysfonctionnements du service clientèle du fournisseur X. Ces erreurs ont été en partie reconnues par ce dernier qui propose d'indemniser M. D à hauteur de 100 euros HT.
- Lors de la demande de mise en service du consommateur, le 9 janvier 2008, le fournisseur X a constaté que le logement était en « Accès libre service » (ALS). Suivant cette procédure, l'alimentation électrique n'est pas immédiatement suspendue le jour de la résiliation du contrat. Toutefois, la fourniture d'énergie peut être suspendue à l'initiative du distributeur à tout moment dans un délai de huit semaines après la date de résiliation. Le fournisseur ne pouvait donc, le 9 janvier 2008, ignorer une possible suspension de fourniture entre le 9 et le 25 janvier 2008 à l'initiative du distributeur. C'est d'ailleurs ce qui s'est produit. X aurait dû, par précaution, conseiller à M. D de demander sa mise en service 5 jours avant son entrée dans les lieux. Or X a indiqué par courriel le 9 janvier à M. D qu'il lui suffisait de rappeler le jour de son entrée dans les lieux. Le fournisseur X est donc directement responsable du retard de la mise en service de M. D.
- En outre, la demande de mise en service de M. D n'a pas reçu un traitement approprié :
 - Le service clientèle du fournisseur joint par téléphone à plusieurs reprises le 25 janvier 2008 n'a pas été en mesure de faire aboutir la procédure de mise en service. Le premier conseiller ayant omis de « refermer » le dossier informatique du client, aucun des conseillers intervenus à la suite des appels de M. D n'a pu finaliser sa mise en service. On

peut s'étonner que le premier conseiller n'ait pas cherché à joindre M. D après la première communication coupée ou n'ait pas tout simplement « libéré » son dossier.

- La procédure de mise en service expresse sollicitée par M. D le samedi 25 janvier 2008 n'a pas pu être demandée le jour même au distributeur. M. D a été contraint de rappeler le lundi suivant, comme l'atteste le relevé des communications téléphoniques qu'il a fourni au médiateur. Le fournisseur X n'a pas gardé trace de cet appel dans son système d'information, laissant penser que la demande de mise en service expresse n'avait pas été sollicitée.
- Le premier courriel adressé à M. D le 6 janvier 2008 a bien enregistré sa demande de mise en service mais le second courriel du 9 janvier 2008 a interverti les adresses de mise en service et de résiliation. Cette confusion, qui n'a pas été relevée par le fournisseur X dans ses observations, pourrait être à l'origine de la suspension de fourniture du nouveau logement de M. D. Mais il faut noter que cette résiliation aurait été sans conséquence si le service clientèle du fournisseur X avait transmis une information complète sur la procédure de mise en service.
- Ces dysfonctionnements, dont X est seul responsable, ont retardé de sept jours la mise en service qu'avait réclamée M. D vingt jours plus tôt. Les principaux désagréments subis du fait de ce retard sont les suivants :
 - M. D a dépensé 35 euros en communications téléphoniques depuis son téléphone portable, ainsi qu'en attestent les justificatifs qu'il a fournis.
 - M. D, privé d'électricité dans son nouveau logement pendant quatre jours, a notamment été contraint, entre le 28 janvier et le 31 janvier inclus, de dîner à l'extérieur. M. D n'ayant pas conservé ses factures de restaurant, le médiateur estime équitable de le dédommager forfaitairement à hauteur de 150 euros pour le préjudice subi.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder un dédommagement de 185 euros TTC à M. D au titre des désagréments subis du fait du retard dans sa mise en service de l'électricité.

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 du 19 octobre 2007, 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 décembre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE