

**Recommandation n° 2010-137/PG  
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur: Mme C  
Représenté par : M. C

Fournisseurs : X /Y  
Distributeur : A  
Energie : Electricité

### L'examen de la saisine

M. C a contesté la résiliation, en date du 29 juillet 2008, du contrat de fourniture d'électricité souscrit par sa mère auprès du fournisseur X au motif que cette dernière n'a effectué aucune démarche en ce sens. Depuis cette date, elle a continué à bénéficier de l'électricité alors qu'elle n'a signé aucun nouveau contrat de fourniture. M. C a alors contacté le service clientèle du fournisseur X qui lui a conseillé de se rapprocher des autres fournisseurs d'énergie afin de déterminer l'origine de cette résiliation. Après avoir mené différentes investigations, sans succès, il a envoyé, le 26 août 2008, une lettre recommandée au fournisseur X et lui a demandé le rétablissement du contrat aux conditions initiales.

Ensuite, en contactant le service clientèle du fournisseur Y, M. C a appris qu'il y avait eu une confusion entre le contrat de sa mère et celui d'un tiers habitant le même immeuble. Le fournisseur Y s'est alors engagé, en octobre 2008, à effectuer les démarches nécessaires afin de rétablir le contrat de la consommatrice. Sans nouvelle des fournisseurs X et Y, M. C a envoyé à chacun des lettres recommandées le 10 décembre 2008.

Dans les observations transmises au médiateur, le fournisseur X a qualifié l'origine du litige de vente sans commande préalable au profit de Y. Il a également précisé qu'en octobre 2008, le fournisseur Y avait accepté de formuler une demande de retour arrière mais qu'il n'avait pas encore reçu de demande formelle de sa part. Il a ainsi proposé, « *en application de la procédure [de vente sans commande préalable] et à réception de la demande formelle de Y de retour arrière, [de rouvrir] un contrat à Mme C aux conditions de l'offre historique.* », sans frais pour la consommatrice.

Les services du médiateur ont interrogé le distributeur A sur le nom du fournisseur titulaire du point de livraison de la consommatrice mais ce dernier n'a pas souhaité communiquer cette information qu'il considère comme une information commercialement sensible.

Dans les observations transmises au médiateur, le fournisseur Y a précisé que le contrat de fourniture d'électricité de Mme C, par ailleurs cliente pour la fourniture de gaz, a été résilié par erreur au moment de la souscription d'un contrat par un tiers. L'origine du litige réside donc « *dans la localisation erronée de son point de livraison* ». Il a ajouté qu'il avait résilié le contrat souscrit par erreur et averti le fournisseur X en mars 2009. Le contrat de fourniture d'électricité de Mme C a finalement été repris par son ancien fournisseur en septembre 2009. Le fournisseur Y a accordé à la consommatrice, « *au regard du caractère particulier de cette affaire et [...] délai de traitement perçu par notre cliente, bien que nous n'ayons à déplorer aucune suspension de fourniture* », un dédommagement de 75 euros.

### Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la résiliation à tort du contrat de fourniture d'électricité d'une consommatrice en raison d'une erreur de référence de compteur.

Avant la saisine du médiateur, la réclamation du fils de la consommatrice n'a fait l'objet d'aucun traitement de la part du fournisseur X qui l'a invité à identifier lui-même le fournisseur d'énergie pouvant être à l'origine de la résiliation non souhaitée. Le médiateur estime que le premier fournisseur contacté par le consommateur doit, quelle que soit sa responsabilité dans la résiliation inexpliquée, effectuer toutes les démarches nécessaires pour identifier les causes de cette résiliation et pouvoir ainsi orienter au mieux le consommateur dans ses démarches et identifier la procédure corrective la plus adaptée à la situation.

Dans le cas de Mme C, le fournisseur X n'a pas effectué ces démarches préalables et a considéré, sans mener les investigations nécessaires, que la procédure prévue en cas de contestation de souscription était applicable alors que la procédure adaptée était la procédure de correction en cas d'erreur de point de livraison. Du fait de cette erreur de procédure, Mme C s'est ainsi trouvée contrainte de mener des démarches longues et pénibles.

Si la procédure de correction en cas d'erreur de point de livraison avait été correctement appliquée, à la suite de la contestation par M. C de la facture de résiliation, le fournisseur X aurait dû vérifier que le point de livraison de ce consommateur avait bien été détaché de son périmètre. Après avoir obtenu cette confirmation, il aurait dû demander au distributeur l'identité du fournisseur, devenu détenteur dudit point de livraison. Le fournisseur X aurait alors convenu avec l'autre fournisseur des actions à mener et demandé le rattachement du point de livraison au distributeur.

Les désagréments subis par le consommateur sont nombreux : envoi de courriers recommandés, appels téléphoniques, temps passé à mener des investigations et rétablissement du contrat aux conditions initiales quatorze mois après la résiliation inexpliquée. Ainsi, même si le fournisseur X n'est pas à l'origine de l'erreur de point de livraison, il est principalement responsable des désagréments subis par le consommateur pour ne pas avoir traité convenablement sa réclamation, l'avoir mal orienté et ne pas avoir appliqué la procédure adaptée à sa situation. Ces désagréments doivent faire l'objet d'un dédommagement par le fournisseur X.

En outre, le médiateur constate que le fournisseur Y qui a reconnu son erreur dans la résiliation du contrat a, postérieurement à la saisine du médiateur, dédommagé Mme C à hauteur de 75 euros. Le médiateur estime que la somme ainsi accordée constitue un dédommagement satisfaisant de la part du fournisseur Y pour l'erreur de résiliation subie par Mme C.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à Mme C un dédommagement de 75 euros TTC.

Le médiateur national de l'énergie rappelle aux fournisseurs qu'il est de leur devoir de mener les investigations nécessaires en cas de résiliation inexpliquées de leurs clients et de mettre en œuvre, suivant les cas, les procédures d'exception applicables.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 14 avril 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE