



Réf. S2009-0148/CK

## **Recommandation n°2009-190**

### **relative à la saisine de Monsieur B**

### **du 21 janvier 2009 concernant un litige avec le fournisseur X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 21 janvier 2009 par Monsieur B d'un litige avec le fournisseur X.

Monsieur B demande à son fournisseur d'électricité le remboursement de frais d'intervention facturés selon lui à tort.

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**

A la suite de l'acquisition d'une maison, le 26 juillet 2008, M. B a souscrit un contrat avec le fournisseur d'électricité X. Il lui a communiqué, par téléphone, l'index relevé en présence des anciens propriétaires.

Le 28 juillet 2008, le consommateur a appris qu'un technicien du distributeur l'attendait chez lui afin de relever le compteur suite à la mise en service. Le consommateur lui a fait part de son étonnement puisqu'un rendez-vous avait été fixé le lendemain afin de modifier le tarif du contrat pour un autre logement. Le 28 juillet 2008, M. B n'était pas en mesure de se déplacer.

Dans la facture contrat du 31 juillet 2008, le fournisseur a facturé au consommateur des frais d'un montant de 26,95 euros TTC (« *déplacement sans intervention* »).

Par courrier du 6 août 2008, le consommateur a refusé de payer cette somme au motif qu'elle n'était pas justifiée. La facture suivante, émise en septembre 2008, reprenait comme report de solde les frais afférents au déplacement, frais que le consommateur n'a pas payés.

Le 13 novembre 2008, le consommateur a reçu une facture d'un montant de 158,06 euros TTC dans laquelle étaient toujours pris en compte les frais litigieux. Cette facture devait être réglée avant le 27 novembre 2008.

Le 17 novembre 2008, le consommateur a reçu un courrier de rappel, avant coupure ou réduction de puissance, pour facture impayée d'un montant de 158,06 euros TTC. Le consommateur a finalement payé les frais d'intervention.

Par courrier recommandé du 28 novembre 2008, M. B a dénoncé le courrier de rappel alors que la facture n'était pas échue et la facturation des frais de 26,95 euros TTC.

Par courrier du 2 décembre 2008, le fournisseur a refusé de donner une suite favorable à la réclamation du consommateur au motif que ce dernier avait été préalablement informé du rendez-vous de relevé de compteur et qu'un technicien s'était déplacé en vain.

## **Les observations**

Le médiateur national de l'énergie a sollicité le 9 mars 2009 les observations du fournisseur X et du distributeur ERDF.

Le 10 avril 2009, le fournisseur X a transmis les observations suivantes :

- Pour la maison acquise en 2008, M. B a formulé par courriel, le 25 juillet 2008, une demande de souscription de contrat pour le lendemain. Afin de relever l'index, le conseiller clientèle a programmé un rendez-vous pour le 28 juillet 2008. A cette date, le consommateur étant absent, le technicien n'a pas pu relever le compteur. Des frais d'intervention technique d'un montant de 26,95 euros TTC ont été facturés au consommateur qui affirme ne jamais avoir été informé du rendez-vous.
- Pour son autre logement, le consommateur a demandé le 23 juillet 2008 un rendez-vous afin d'effectuer une modification contractuelle. Ce rendez-vous a été fixé au 29 juillet 2008.
- *Le fournisseur X ne met pas en doute la bonne foi du client et estime « Au vu des éléments fournis par M. B, [...] qu'il y a confusion entre les deux contrats ».*
- Le fournisseur X propose de rembourser au consommateur les frais de 26,95 euros TTC. C'est en fait la somme de 12,78 euros TTC qui sera versée au consommateur dans la mesure où ce dernier n'a pas payé sa facture de résiliation (14,17 euros TTC).

Le 25 mai 2009, le distributeur a transmis ses observations :

- Le 25 juillet 2008, le consommateur a souscrit un contrat et la mise en service a eu lieu le 26 juillet 2008, sans déplacement.
- Le même jour, le fournisseur transmet une demande d'intervention afin de réaliser un relevé du compteur le 28 juillet 2008.
- *« Cette prestation n'a pas été réalisée du fait de l'absence de l'utilisateur qui n'aurait pas été informé de l'intervention par son fournisseur. Le distributeur a donc facturé au fournisseur un frais de déplacement vain. »*

## **Les conclusions du médiateur**

- Le litige a plusieurs origines :
  - la programmation d'un rendez-vous de mise en service sans en informer le consommateur ;
  - l'envoi par le fournisseur d'un courrier de relance pour impayé alors qu'aucune réponse sur le fond n'a été apportée au consommateur ;
  - la mise en place par le fournisseur d'une procédure de recouvrement sur la totalité d'une facture à échoir alors que seule une partie de cette facture devait être payée.

- M. B conteste, dans sa saisine, la facturation des frais d'intervention qu'il juge injustifiés au motif qu'il n'avait pas été informé du rendez-vous relatif à la mise en service qui d'après lui avait été effectuée par téléphone. Le fournisseur admet d'ailleurs, dans ses observations, qu'il y a eu probablement une « *confusion* » entre deux rendez-vous.
- Dans ses observations, le fournisseur a proposé de rembourser au consommateur les frais d'intervention s'élevant à 26,95 euros TTC. Le consommateur n'ayant pas payé sa facture de résiliation d'un montant de 14,17 euros TTC, c'est en fait la somme de 12,78 euros TTC qui sera versée au consommateur. Le médiateur national de l'énergie estime cette proposition satisfaisante.
- Le médiateur national de l'énergie rappelle qu'il considère qu'un fournisseur ne peut pas engager à l'encontre d'un consommateur une procédure de recouvrement, dans le cas présent en envoyant un courrier de relance pour impayé, alors qu'il n'a pas répondu au préalable, sur le fond, aux courriers de réclamation de ce dernier.
- Par ailleurs, le médiateur national de l'énergie estime regrettable que le fournisseur X envoie au consommateur un courrier de relance pour le paiement de la totalité d'une facture alors que seule une partie de cette facture est échue.
- En conséquence, le médiateur estime que le fournisseur X devrait accorder au consommateur, au titre des désagréments subis, la somme de 50 euros TTC.

### **La recommandation du médiateur**

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

- de rembourser à M. B, comme il l'a proposé, la somme de 12,78 euros TTC ;
- de lui accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments subis.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, au Président du directoire d'ERDF, ainsi qu'au consommateur.

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 du consommateur.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 29 octobre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE