



Réf. 480718-346048845/JC

Recommandation n° 2009-140
relative à la saisine du 4 décembre 2008 de Monsieur B
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 4 décembre 2008 par Monsieur B d'un litige avec le fournisseur X.

M. B conteste le fondement des factures émises par le fournisseur X relatives aux consommations du logement de son fils, qui dispose d'un compteur à prépaiement de type « CLE ».

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

En juillet 2007, le fils de M. B a emménagé, pour ses études, dans un logement disposant d'un compteur CLE, c'est-à-dire un compteur déclenché par une clé prépayée rechargeable auprès d'un automate.

Le 19 juillet 2007, afin de mettre l'installation de son fils en service, M. B a acheté au fournisseur X une clé magnétique de prépaiement pour une valeur de 100 euros TTC et a versé 15,24 euros TTC de frais de caution.

Le distributeur ERDF a signalé au médiateur national de l'énergie par ses observations reçues le 28 mai 2009 que « *le 20 juillet 2007, un agent du distributeur passe au domicile de M. B pour mettre le compteur en service, effectue un relevé d'index (HC : 07105 et HP : 05450) et constate que la clé ne fonctionne pas. Il change le jour même le compteur. La clé ne fonctionnant toujours pas et afin de ne pas laisser le client sans fourniture, l'agent active le compteur en fonctionnement standard.* »

Le 6 juin 2008, M. B a reçu un courrier de son fournisseur lui précisant que le règlement de sa dernière facture d'un montant de 88,76 euros TTC ne lui était pas parvenu et le menaçant de coupure ou de réduction de puissance. M. B a signalé au médiateur national de l'énergie qu'il n'a jamais reçu ladite facture.

Le 13 juin 2008, M. B a contesté, par courrier, auprès du fournisseur X le bien-fondé de cette facture. Le 1^{er} juillet 2008, son fournisseur lui a répondu que sa demande était en cours de traitement.

Le 24 juin 2008, M. B a résilié son contrat de fourniture à la suite du déménagement de son fils.

Le 7 juillet 2008, M. B a reçu une facture de 149,48 euros TTC reprenant les abonnements, les consommations du 19 juillet 2007 au 24 juin 2008, la date de résiliation de son contrat, ainsi que les 88,76 euros TTC de la facture précédente non réglés par le consommateur.

Le 12 juillet 2008, M. B a adressé à son fournisseur un chèque de 149,48 euros pour éviter tout contentieux. Le 23 juillet 2008, il a reçu une mise en demeure de payer la somme litigieuse de la part d'une société de recouvrement.

Le 25 juillet 2008, M. B a écrit de nouveau à son fournisseur pour lui réitérer sa réclamation. N'ayant pas été satisfait par les réponses apportées à sa réclamation par le fournisseur X, M. B a saisi le médiateur national de l'énergie.

Les observations

Le 29 décembre 2008, le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X. Le 30 avril 2009, le fournisseur X a transmis au médiateur national de l'énergie les observations suivantes :

« Lorsqu'un client souscrit un contrat avec compteur clé, il ne paie que par pré-paiement en rechargeant la clé dans un automate. Cependant, la consommation correspondant à ce paiement est calculée et transmise à notre système de facturation, qui calcule des factures comprenant abonnement et consommations, mais qui ne doivent pas être envoyées et encore moins mises en recouvrement auprès du client. Un dysfonctionnement a fait qu'elles (les factures) ont été envoyées et mises en recouvrement et que M. B les a payées. M. B n'a pas été informé que le changement de compteur était lié à un défaut constaté par ERDF, mais que cela aurait dû être transparent pour lui. La facture du 9 août 2008 ne comprend pas de frais de changement de compteur; elle annule en revanche les abonnements sur l'ancien compteur du 19/07/2007 au 03/09/2007 et facture les abonnements du 19/07/07 au 03/01/2008 du nouveau compteur, mais là aussi, ce n'est qu'une régularisation interne à notre système de facturation que M. B n'aurait jamais dû recevoir. Il s'agit donc simplement de comparer ce que M. B a payé et ce qu'il a consommé, enregistré dans notre système de facturation. Voir tableau ci-dessous

Date événement	Type événement	Facture (€)	Paiement (€)
17/7/07	Facture contrat	27,84	
19/07/07	Prépaiement consommations		-100
	Prépaiement caution clé		-15,24
31/7/07	Prélèvement facture contrat		-27,84
24/8/07	Facture remplacement compteur	35,28	
22/1/08	Facture semestrielle	53,48	
9/7/08	Facture résiliation incluant le remboursement de la caution	60,72	
22/7/08	Règlement par chèque		-149,48 (total des 3 factures)
		177,32	-292,56

Le client a donc payé en trop $292,56 - 177,32 = 115,24$ €. X se propose donc de rembourser cette somme dès maintenant à M. B sur son contrat [...]. X propose par ailleurs un geste commercial de 50 € TTC prenant en compte les dysfonctionnements et le délai de traitement de sa réclamation. »

Les conclusions du médiateur

- Le médiateur national de l'énergie estime cette solution équitable pour le consommateur.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre la solution qu'il a proposée, c'est-à-dire rembourser le consommateur de la somme de 115,24 euros TTC et lui accorder le geste commercial de 50 euros TTC annoncé.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du directoire d'ERDF, au fournisseur X, 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 10 août 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE