



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-180609242/MCM

Recommandation n° 2008-045
relative à la saisine de Madame D du 23 juin 2008
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 23 juin 2008 par Madame D d'un litige avec son fournisseur d'électricité, X.

Mme D conteste la facturation induite de frais de mise en service dont elle ne parvient pas à obtenir le remboursement.

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

Mme D a reçu une lettre de relance datée du 12 novembre 2007 adressée par son fournisseur d'électricité X d'un montant total de 148,80 euros TTC. N'ayant reçu aucune facture, Mme D s'en est étonnée et a contacté le service client de son fournisseur X pour obtenir une explication. Un duplicata de sa facture du 19 octobre 2007 lui est alors adressé. Cette facture comprend des « *frais de mise en service* » d'un montant de 40,89 euros TTC.

Mme D conteste les frais de mise en service qui lui sont facturés car elle n'a pas emménagé mais changé de fournisseur. Elle refuse donc de les régler, ce qu'elle explique dans un courrier de réclamation adressé à son fournisseur le 20 novembre 2007.

Par courrier du 15 décembre 2007, son fournisseur X s'est engagé à procéder à l'annulation des frais de mise en service d'un montant de 34,19 euros HT (ou 40,89 euros TTC) dans les plus brefs délais et à lui adresser une facture rectificative. Toutefois, par courriers datés des 6 et 14 février 2008, Mme D est relancée afin de régler ces frais.

Par lettre recommandée avec accusé de réception, Mme D a donc réitéré sa demande de facture rectificative auprès de son fournisseur. Faute de réponse, elle a résilié son contrat de fourniture d'électricité par courrier daté du 30 avril 2008, accompagné d'un chèque dont le montant correspondant à sa consommation d'électricité (133,51 euros).

Elle a continué à recevoir des courriers de relance pour le règlement de 40,89 euros TTC de la part du fournisseur X. Intimidée par une mise en demeure de payer adressée le 8 octobre 2008 par une société de recouvrement, Mme D a réglé cette somme par chèque daté du 14 octobre 2008. Le 3

novembre 2008, elle a reçu une nouvelle mise en demeure de régler ce montant par la même société de recouvrement.

Les observations

Les observations du fournisseur X reçues par le médiateur sont les suivantes :

- Mme D a adressé une réclamation en date du 20 novembre 2007 par laquelle elle « *conteste les frais de mise en service de 40,89 € car changement de fournisseur et non mise en service* ». Le 15 décembre 2007, la suppression de ces frais lui est notifiée par courrier. « *Redressement fait le 24 décembre 2007 pour annuler ce montant de 40,89€, mais cette somme apparaît toujours sur les factures suivantes et sur les lettres de rappel.* »
- le client a sollicité le médiateur national de l'énergie le 12 juin 2008 car « *les frais ne sont toujours pas annulés. La cliente a réglé la totalité de la facture le 22 juillet 2008.* »
- Un courrier adressé à Mme D daté du 11 août 2008 lui indique qu'elle sera remboursée par lettre chèque d'un montant de 40,89 euros. Cette somme a finalement été déduite de la facture de la cliente et non remboursée comme indiqué dans le courrier de réponse du 11 août 2008. « *Il s'agit donc d'une incompréhension de la part de la cliente qui attendait de notre part un remboursement par lettre chèque.* »

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine la facturation indue de frais de mise en service pour un changement de fournisseur et le manque de diligence du fournisseur X dans le traitement de la réclamation de Mme D. L'erreur de facturation a été reconnue par le fournisseur X, ainsi que les dysfonctionnements du traitement de la réclamation de Mme D.
- Ces frais ont finalement été réglés par Mme D et ils doivent donc lui être remboursés.
- Mme D doit également être dédommée des désagréments subis du fait du mauvais traitement de sa réclamation.
- Le médiateur déplore que la procédure de recouvrement engagée par le fournisseur X n'ait pas été suspendue dès le 15 décembre 2007, date où l'erreur a été reconnue, et se soit poursuivie jusqu'à novembre 2008.

La recommandation du médiateur

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

- de rembourser Mme D des frais indûment recouverts en octobre 2008 de 40,89 euros TTC,
- d'accorder à Mme D un geste commercial de 100 euros en dédommagement des désagréments subis du fait du mauvais traitement de ses réclamations et en particulier de l'absurdité du maintien de la procédure de recouvrement pour des frais reconnus infondés.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Energie France de X ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, 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 de la consommatrice.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 17 décembre 2008.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE