

N° de saisine : S2009-0520 / SM

Date de la saisine : 3 mars 2009

**Recommandation n° 2009-184/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur(s) : M. M
Représenté par : Association xxx

Fournisseur (s) : X
Distributeur : A

L'examen de la saisine

M. M a emménagé dans son logement le 1^{er} septembre 2007. A cette date, son tuteur, l'Association xxx a demandé la mise en service au fournisseur X, tandis que simultanément, le bailleur de M. M a résilié le contrat de fourniture XXX qu'il avait souscrit à cette adresse. Le 11 janvier 2008, l'ATS a écrit au fournisseur X pour s'étonner de ne pas avoir reçu de facture, démarche renouvelée en vain en février et en avril de la même année.

Le 5 mai 2008, le distributeur A a dressé un constat de fraude sans fournisseur pour le logement de M. M et lui a adressé une facture de 970 euros TTC, dont 333 euros HT de forfait agent assermenté. De multiples échanges entre l'association xxx, le fournisseur X et le distributeur A ont suivis. M. M n'a finalement pu être mis en service que le 23 juillet 2009, le distributeur A ayant bloqué la mise en service auprès du fournisseur X tant que sa facture n'était pas honorée.

Les conclusions du médiateur

Le médiateur considère que le litige a pour origine l'absence d'enregistrement par le fournisseur X du contrat souscrit par l'association xxx le 1^{er} septembre 2007. Le fournisseur X, qui n'a pas réfuté la réalité de la demande de mise en service à cette date, a aggravé le litige pour n'avoir pas réagi aux trois courriers de l'association xxx de début 2008, restés d'ailleurs sans réponse.

Le distributeur A a également sa part de responsabilité dans le litige. L'alimentation du logement de M. M aurait dû être suspendu 8 semaines au plus après la résiliation du prédécesseur et pas 8 mois après, ce qui aurait limité les conséquences de la procédure de fraude mise en œuvre, qui n'a d'ailleurs jamais été expliquée au consommateur. Plus grave, le non règlement de la totalité de la facture qu'il a émise ne saurait constituer un motif légitime de s'opposer à la mise en service d'un consommateur. Ces faits pourraient être considérés comme constitutifs d'un refus abusif d'accès au réseau.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en place un contrat de fourniture pour le logement de M. M avec pour date d'effet le 1^{er} septembre 2007 et d'accorder au consommateur un dédommagement de 150 euros TTC pour les désagréments subis.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'annuler en conséquence la facturation qu'il a établie pour une fraude sans fournisseur sans objet, de rembourser les sommes indûment perçues et d'accorder un dédommagement de 50 euros au consommateur pour les désagréments subis.

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. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 20 octobre 2009



Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE