

N° de saisine : S2009-0159 / CL

Date de la saisine : 21 janvier 2009

**Recommandation n° 2009-223
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur(s) : Mme M. et
M. D.

Fournisseur (s) : X

Tiers saisissant(s) :

Distributeur :

L'examen de la saisine

Pendant les 18 mois qui ont suivi leur mise en service en septembre 2007, les consommateurs n'ont reçu aucune facture et le plan de paiement par mensualités prévu par leur contrat n'a pas été mis en place. Le 12 mars 2009, les consommateurs ont reçu une série de factures s'élevant au total à 2014,06 euros TTC pour la période de septembre 2007 à avril 2009. Le règlement de ce montant a fait l'objet d'un plan de paiement en 18 mensualités de 112 euros sur l'insistance des consommateurs. En complément, le fournisseur qui a reconnu que l'anomalie était due à un dysfonctionnement informatique, a accordé un geste commercial de 80 euros TTC aux consommateurs. Ces derniers estiment que ce montant est insuffisant au regard des difficultés de trésorerie que leur cause ce rattrapage de facturation et des nombreuses relances aussi bien par téléphone que par courriers notamment recommandés qu'ils ont effectuées depuis février 2008, pour l'application de leur contrat. Les consommateurs ajoutent que le plan de mensualisation pour le paiement de leurs consommations futures n'est toujours pas mis en place en date du 10 novembre 2009.

Les conclusions du médiateur

Ce litige a pour origine un dysfonctionnement reconnu par le fournisseur X qui a entraîné une absence de facturation pendant 18 mois. De plus, le plan de mensualisation prévu au contrat n'a pas été mis en place.

Les conséquences de cette anomalie se sont traduites par la facturation d'une somme très élevée qui en dépit du plan de paiement accordé demeure pénalisante pour le budget des consommateurs qui devraient régler les factures en cours en même temps que leurs échéances.

Le médiateur estime que le fournisseur aurait pu régulariser la situation des consommateurs beaucoup plus tôt, en fait dès février 2008 date à laquelle les consommateurs ont par téléphone signalé leur absence de facture. Ces appels ont été confirmés par des courriers recommandés dès le mois de mai 2008. Le fournisseur est donc seul responsable de l'aggravation du litige et du niveau du rattrapage auquel ont dû faire face les consommateurs. Toutefois, compte tenu de l'énergie consommée par eux, le médiateur estime équitable de ne pas annuler le rattrapage de facturation dans sa totalité mais de le limiter à un an. Ce délai était plus que raisonnable pour remédier au dysfonctionnement de facturation ou trouver une solution palliative. Cette solution représente au profit des consommateurs une remise de 660 euros TTC environ. D'autre part, l'absence de mise en place de leur nouvel échéancier qui aurait dû intervenir au mois d'avril 2009 conformément aux engagements pris constitue un nouveau dysfonctionnement. A titre de dédommagement et en tenant compte que les consommateurs pouvaient provisionner le montant des factures non réglées, le médiateur recommande qu'un dédommagement de 300 euros TTC leur soit accordé.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de ne pas facturer aux consommateurs les consommations enregistrées entre octobre 2008 et mars 2009 (soit 600 euros environ), de mettre en application, sans délai, le plan de paiement pour la facture en cours et d'accorder un dédommagement complémentaire de 300 euros TTC conformément à la solution décrite ci-dessus.

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 30 novembre 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE