



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-185148405/MJZ

Recommandation n° 2008-030

relative à la saisine de Mademoiselle F et de Monsieur G

du 5 août 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 5 août 2008 par Mademoiselle F et Monsieur G d'un litige avec leur fournisseur de gaz, X.

Mlle F et M. G se plaignent de dysfonctionnements imputables à leur fournisseur à la suite de la souscription d'un contrat de fourniture de gaz pour leur nouveau logement : suspension de fourniture non justifiée et souscription non sollicitée d'une offre de fourniture d'électricité.

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

Mlle F et M. G ont acheté un logement neuf qui a été raccordé au réseau de gaz naturel. A l'issue de l'intervention du distributeur, le 1er février 2008, Mlle F et M. G ont contacté par téléphone le fournisseur de gaz de leur ancien logement, X, pour souscrire un contrat de fourniture de gaz. Le conseiller de ce fournisseur, qui semblait rencontrer des difficultés à localiser le point de livraison, leur a annoncé après 45 minutes d'entretien téléphonique qu'ils recevraient prochainement un échéancier de mensualisation sur la base de 80 euros par mois.

Le 6 mars 2008 au soir, Mlle F et M. G ont constaté de retour chez eux que leur chaudière gaz ne fonctionnait plus. Après avoir cherché en vain l'origine du problème, ils ont appelé le service dépannage gaz du distributeur. Le technicien d'astreinte leur a alors expliqué que la suspension de fourniture avait été réalisée par le distributeur car aucun fournisseur n'avait revendiqué de contrat de fourniture pour leur logement auprès du distributeur.

Le 7 mars 2008 au matin, Mlle F a appelé son fournisseur pour demander le rétablissement de sa fourniture de gaz. Après avoir dû expliquer sa situation à plusieurs interlocuteurs, dont certains ont mis en doute la conclusion d'un contrat, Mlle F s'est vu proposer une prestation de remise en service de son installation dans un délai de 10 jours, qu'elle a refusée car elle n'envisageait pas que sa famille (dont 2 enfants) puisse passer plusieurs jours sans chauffage en hiver.

Dans la matinée du 7 mars 2008, un conseiller du fournisseur X, avec lequel Mlle F tentait par téléphone d'obtenir le rétablissement de sa fourniture de gaz, lui a proposé un contrat de

fourniture d'électricité. Mlle F aurait répondu : « Faites le nécessaire pour qu'on me rétablisse le gaz, on verra pour le reste ensuite ».

A force d'insister, et par l'intermédiaire de son promoteur immobilier, Mlle F a fini par obtenir un rendez-vous du distributeur pour le rétablissement de sa fourniture dans l'après-midi. Sa présence étant nécessaire, elle a dû prendre une demi-journée de congé. Le rétablissement de la fourniture a finalement été réalisé le 7 mars en fin d'après-midi.

Le 15 mars 2008, Mlle F et M. G ont reçu deux offres de fourniture de la part de X, une première offre pour le gaz uniquement et une offre duale pour le gaz et l'électricité. Ils ont signé et renvoyé la première offre, concernant la fourniture de gaz uniquement. Le 8 avril 2008, ils ont reçu une facture de résiliation de leur fournisseur d'électricité, EDF. Le 9 avril 2008, Mlle F a contacté le fournisseur EDF qui l'a informée que cette résiliation faisait suite à leur changement de fournisseur d'électricité. Interpellé par Mlle F, le fournisseur X a initialement prétendu que ce changement de fournisseur avait été fait à la demande de la consommatrice, avant de reconnaître une erreur, mais sans proposer de solution. Mlle F a alors indiqué à son conseiller X qu'elle demandait la résiliation immédiate de ses contrats de fourniture.

Le 11 avril 2008, Mlle F et M. G ont reçu une facture X datée du 3 avril 2008 qui a été prélevée sur leur compte bancaire, alors qu'ils n'avaient pas accordé d'autorisation de prélèvement. Le 17 avril 2008, Mlle F et M. G ont reçu une autre facture de X, datée du 9 avril 2008, d'un montant de 9,04 euros prélevé également sur leur compte.

Mlle F et M. G demandent un dédommagement au fournisseur X pour la suspension de chauffage et d'eau chaude pendant près de 24 heures en hiver, pour une dépense excessive de téléphone évaluée à plus de 1h15, l'obligation pour Mlle F de prendre une demi-journée de congé, la souscription non sollicitée d'un contrat en électricité et le prélèvement sans autorisation de factures sur leur compte bancaire.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a indiqué que :

- X reconnaît un dysfonctionnement lors de la souscription du contrat de la cliente. La mise en service gaz a été demandée par erreur sur la référence électricité du logement et le contrat gaz n'a donc pas pu être créé. Toutefois, la consommation de gaz était possible car en « accès libre service » ;
- Le distributeur, s'étant aperçu qu'il y avait consommation de gaz alors qu'aucun contrat client n'existait, a procédé à la suspension de la fourniture de gaz ;
- Le rétablissement de la fourniture a été fait le lendemain à la demande de la cliente ;
- X reconnaît avoir enregistré la souscription d'une offre de marché 2 énergies alors que la cliente souhaitait uniquement une offre pour le gaz ;
- X reconnaît que le délai de prise en charge de la réclamation de sa cliente a été important ;
- X a annulé l'offre 2 énergies et a demandé au fournisseur antérieur des consommateurs de rétablir leur contrat aux conditions d'origine. X informe que cette demande va nécessiter un délai de traitement important qui ne lui est pas imputable.
- X va joindre Mlle F pour lui formuler des excuses et lui proposer un geste commercial.

Mlle F a confirmé avoir été contacté les 29 août et 2 septembre 2008 par des conseillers de X qui lui ont présenté des excuses pour le traitement de son affaire et ont annoncé un geste commercial. Le 10 septembre 2008, Mlle F a reçu une facture de X sur laquelle figure un geste commercial de 125

euros. Elle n'estime pas cette somme suffisante pour la dédommager des frais occasionnés et des désagréments subis.

Les conclusions du médiateur

- Le litige entre Mlle F et M. G et leur fournisseur X comporte deux volets principaux :
 1. La suspension de fourniture injustifiée qu'ils ont subie et ses conséquences
 2. La souscription non sollicitée d'un contrat d'électricité et ses conséquences
- Un dysfonctionnement imputable au fournisseur X, qui l'a reconnu, ne lui a pas permis d'enregistrer le contrat souscrit par Mlle F et M. G dans son système d'information. Ce dysfonctionnement est à l'origine du litige relatif à la suspension de fourniture.
- En effet, le distributeur GrDF a procédé à la suspension de fourniture du logement, ainsi que le prévoient les procédures dites « d'accès libre service », puisqu'il ignorait, faute d'information de la part du fournisseur X, qu'un contrat de fourniture avait été souscrit. C'est donc le fournisseur X qui est responsable de la suspension de fourniture effectuée par le distributeur.
- Le fournisseur X doit donc dédommager Mlle F et M. G pour les frais qu'ils ont engagés du fait de cette suspension de fourniture injustifiée, pour les efforts qu'ils ont dû mettre en oeuvre afin que la fourniture soit rétablie dans un délai raisonnable et pour les désagréments subis du fait de cette situation. Ce dédommagement devra couvrir au moins les frais téléphoniques et postaux engagés, une demi-journée de travail perdue pour Mlle F, ainsi que le remboursement des interventions pour suspension et rétablissement de la fourniture.
- Le médiateur national de l'énergie ne peut émettre des recommandations que pour les litiges « *nés de l'exécution des contrats de fourniture* ». Les litiges précontractuels n'entrent donc pas actuellement, de manière générale, dans le champ de compétence du médiateur. Toutefois, dans le cas d'espèce, la souscription contestée d'un contrat électricité a eu lieu dans le cadre de l'exécution du contrat de fourniture de gaz naturel des consommateurs. Le médiateur national de l'énergie s'estime donc compétent à émettre une recommandation de solution pour ce volet du litige.
- Le fournisseur X a abusé de la situation dans laquelle se trouvait Mlle F, qui cherchait avant tout à faire rétablir sa fourniture de gaz, pour lui faire souscrire, sans avoir recueilli son accord, un contrat de fourniture d'électricité.
- Cette souscription non sollicitée a engendré de forts désagréments pour les consommateurs, qui ont dû engager de multiples démarches pour faire rétablir leur contrat de fourniture électricité antérieur. Le fournisseur X doit dédommager les consommateurs pour ces désagréments.
- Il convient de noter que le législateur oblige, depuis août 2008¹, le fournisseur à recueillir le consentement écrit de son client pour valider la conclusion d'un contrat de fourniture d'énergie en cas de changement de fournisseur : « *Le consommateur n'est engagé que par sa signature* ».

¹ Article 89 de la loi 2008-776 de modernisation de l'économie

La recommandation du médiateur

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

- d'accorder un dédommagement forfaitaire de 400 euros à Mlle F et à M. G pour les désagréments subis du fait de la suspension de fourniture de gaz injustifiée et de ses conséquences, imputables à des dysfonctionnements de son service clientèle,
- d'accorder un dédommagement forfaitaire de 125 euros, qui correspond à la somme déjà versée aux consommateurs, en dédommagement des désagréments subis du fait de la souscription non sollicitée d'un contrat électricité.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur de la Branche Energie France de X ainsi qu'aux consommateurs.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, X informera le médiateur dans un délai de 2 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 des consommateurs.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 29 octobre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE