



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-140967953/SM

RECOMMANDATION n° 2008-014

relative à la saisine de Maître S pour le compte de Mme T du 17 avril 2008

concernant un litige avec X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 17 avril 2008 par Maître S, associé du Cabinet P pour le compte de Mme T d'un litige avec X.

Madame T conteste le paiement de plusieurs factures d'électricité pour un logement neuf dont elle n'avait toujours pas pris possession à la date de la saisine.

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

Le 27 octobre 2005, Mme T a acquis un appartement en l'état futur d'achèvement qui devait lui être livré au cours du second trimestre 2007.

Mme T a reçu en février 2007 une facture de X de 45,68 euros TTC, relative à la mise en service de l'électricité en date du 12 février 2007 dans ce logement. Elle a réglé cette facture le 7 mars 2007. La facture suivante qu'elle a reçue était datée du 18 avril 2007 et représentait un montant de 204,24 euros basé sur une consommation estimée. Après contact auprès de son fournisseur, elle a obtenu de n'être facturée que des abonnements sans les consommations, pour un montant de 31,66 euros qu'elle a réglé le 30 avril 2007.

Mme T a reçu une nouvelle facture le 8 juin 2007 d'un montant de 308,68 euros TTC correspondant à une consommation relevée sur le site de 2985 kWh depuis la mise en service. Elle a demandé à son fournisseur le 13 juin 2007 par courrier d'annuler cette facture, au motif qu'elle ne pouvait avoir consommé cette énergie, étant interdite d'accès sur le chantier.

Elle a ensuite résilié son contrat. La facture de résiliation, datée du 10 juillet 2007 est basée sur le relevé des consommations et représente un montant de 302,96 euros TTC, reprenant le solde non réglé de la facture du 8 juin 2007. Cette somme, non réglée par la consommatrice, a été mise en recouvrement par son fournisseur auprès d'une société tierce, C.

Mme T conteste devoir régler cette somme à X car elle correspond à des consommations qui ne peuvent lui être imputables puisqu'elle n'a pas pris possession de son logement, ainsi que l'attestent les nombreuses pièces qu'elle a fournies relatives à son contentieux avec le constructeur de son logement.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, X a communiqué les observations suivantes :

- X ne dispose plus des éléments permettant de savoir qui est à l'origine de la souscription du contrat pour le logement de Mme T. X admet qu'il est possible que cette souscription ait été demandée par le constructeur du logement de Mme T.
- Mme T a réglé sa facture contrat à laquelle étaient jointes les conditions générales de vente d'électricité. En la réglant, elle a accepté les termes du contrat qui la liait à X. Par la suite, elle ne s'est pas rapidement manifestée pour en demander la résiliation.
- Le compteur qui desservait son logement a enregistré des consommations et il était légitime pour X de les facturer au titulaire du contrat.
- X, compte tenu de la situation de la cliente et afin de mettre un terme au différend qui les oppose, propose de ne pas recouvrer la somme restant due, soit 302,96 euros.

Les conclusions du médiateur

- X a reconnu ne pas avoir gardé la trace du demandeur de la mise en service. Il est possible que cette mise en service ait été demandée par le constructeur du logement de Mme T, à son insu.
- Toutefois, le règlement par Mme T des deux premières factures reçues d'X ainsi que les contacts téléphoniques qu'elle a eu avec ce fournisseur démontrent qu'elle était informée et consentait à souscrire ce contrat.
- Un contrat de fourniture d'électricité ou de gaz pouvait valablement être conclu sans signature lors d'une mise en service à la date des faits. C'est d'ailleurs toujours le cas aujourd'hui si le consommateur souhaite une mise en service immédiate.
- Le règlement de la facture contrat du 12 février 2007, à laquelle étaient jointes des conditions générales de vente, constitue la preuve de la validité de la conclusion du contrat de fourniture entre Mme T et X.
- Si ces conclusions étaient contestées par la consommatrice ou son conseil, le médiateur ne pourrait que se dessaisir du dossier. En effet, suivant les dispositions de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108, le médiateur national de l'énergie n'est compétent que pour les litiges nés de l'exécution des contrats de fourniture. Les litiges relatifs à la formation d'un contrat ne peuvent donc pas être instruits par le médiateur.
- Mme T étant titulaire du contrat de fourniture, il est logique que les consommations relevées sur le site lui aient été facturées par son fournisseur, qui ne pouvait savoir que l'électricité était consommée sur le site à son insu.
- Le titulaire du contrat de fourniture reste, tant qu'il n'a pas procédé à la résiliation du contrat, responsable du paiement des factures même s'il n'est plus le bénéficiaire des consommations, ainsi qu'en dispose une jurisprudence abondante.
- Mme T aurait dû résilier son contrat de fourniture dès que la phase contentieuse a été engagée avec le constructeur de son logement, sans attendre la réception de la facture litigieuse en juin 2007.
- X eut été fondée à considérer qu'il n'avait pas à subir les conséquences du contentieux entre la consommatrice et le constructeur de son logement. C'est la consommatrice, en tant que titulaire du contrat, qui a été victime d'un vol d'électricité. Plutôt que de

contester sa facturation auprès de son fournisseur, il eut été plus logique que Mme T porte plainte pour vol d'électricité contre son auteur présumé.

- La bonne foi de la consommatrice ne saurait être remise en cause, pas plus que les désagréments subis en raison de son contentieux relatif à la livraison de son logement. Toutefois, ces désagréments ne sont absolument pas imputables à son fournisseur d'électricité.
- La proposition d'X de renoncer à sa créance auprès de la consommatrice constitue une solution au litige qui va au delà de ce qui aurait pu être demandé par le médiateur à ce fournisseur. Cette solution est dans l'intérêt de la consommatrice et permet de clore le litige.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande à X de mettre en œuvre la proposition contenue dans ses observations du 7 juillet 2008, à savoir renoncer à sa créance de 302,96 euros auprès de Mme T.

Le médiateur national de l'énergie recommande aux consommateurs de veiller à ce que la mise en service de leur nouveau logement ne soit pas demandée à leur insu par le constructeur ou tout autre intermédiaire, susceptible d'une part de leur imposer le fournisseur de leur choix, et d'autre part d'utiliser à leur insu l'alimentation électrique de leur logement.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Général Adjoint de X ainsi qu'à Maître S et à la plaignante.

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.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 3 septembre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE