

**Recommandation n° 2011-0054
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : M. G.
Département : 08

Fournisseur(s) : X
Distributeur : Y
Energie : Electricité

L'examen de la saisine

Le 19 janvier 2009, M. G. a souscrit par téléphone un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur X pour sa résidence secondaire, située à 300 km environ de sa résidence principale. Par courriers des 6 mars, 17 avril et 17 mai 2009, il a contesté les prélèvements effectués sur son compte bancaire par le fournisseur X qu'il a jugé abusifs en l'absence d'information préalable, de facture et d'autorisation de prélèvement. Il a demandé à son fournisseur de lui transmettre une copie du contrat, et notamment ses conditions générales de vente. Il a rappelé qu'il ne souhaitait pas que les factures soient adressées à son lieu de consommation mais à sa résidence principale. Il a également indiqué que deux interventions de mise en service avaient échoué alors que son compteur était accessible et qu'il avait laissé les coordonnées téléphoniques de l'agence immobilière à contacter. Il a donc demandé à être dédommagé pour les 600 km qu'il a dû effectuer afin que la mise en service soit réalisée.

A la suite d'une première saisine du médiateur, le fournisseur X a informé M. G. par courrier du 20 juillet 2009 que le distributeur Y lui avait indiqué que, par sécurité, la présence du consommateur était obligatoire lors d'une ouverture de compteur. Il a donc confirmé le bien-fondé des frais pour déplacement vain facturés (26,95 euros TTC) par le distributeur en raison de son absence lors du rendez-vous du 21 janvier 2009. Il a toutefois demandé au distributeur Y d'annuler les autres frais d'un montant de 15,35 euros TTC facturés par erreur. Il a précisé que ce remboursement apparaîtrait en déduction de la prochaine facture. Il a expliqué au consommateur que les frais facturés de 23,92 euros TTC correspondaient aux frais d'accès à l'énergie, facturés à tout client demandant une ouverture de contrat. Il a ajouté que le prélèvement automatique lui avait été proposé et enregistré au moment de la souscription (19 janvier 2009) lors de laquelle il avait communiqué ses coordonnées bancaires. Le fournisseur X a reconnu que sa mise en place aurait dû être confirmée par l'envoi d'une autorisation bancaire. Il a informé le consommateur que ce mode de règlement avait été annulé et qu'il pouvait choisir tout autre mode de règlement à sa convenance. Il a indiqué qu'aucune adresse spécifique ne lui avait été communiquée pour l'envoi des factures mais que celle-ci était désormais prise en compte. Il a pris en charge les frais facturés pour déplacement vain par le distributeur Y (26,95 euros TTC) à titre de dédommagement.

Dans ses observations transmises au médiateur national de l'énergie, le distributeur Y a indiqué que le 19 janvier 2009, le fournisseur X lui avait transmis une demande de mise en service avec déplacement sur un point de livraison (PDL) résilié avec alimentation suspendue. Le distributeur Y a ajouté que M. G. étant absent le jour de l'intervention programmée au 21 janvier 2009, des frais pour déplacement sans intervention lui avaient été facturés (26,95 euros TTC). Il a reconnu que des frais de dédit de 15,35 euros TTC lui avaient été en outre facturés à tort. Il a réalisé le 4 février 2009 la mise en service de l'installation avec des index de départ à 19 250 kWh en heures pleines (HP) et à 13 606 kWh en heures creuses (HC). Le distributeur Y a annulé le 23 juillet 2009, à la demande du fournisseur X, et à la suite de la réclamation du consommateur, les frais de dédit contestés (15,35 euros TTC). Il a procédé à la mise hors service du PDL le 8 janvier 2010 avec des index à HP : 19 411 kWh / HC : 13 682 kWh. Il a précisé qu'il avait réalisé les gestes métiers conformément aux catalogues des prestations en vigueur et que les frais de déplacement vain restaient dus (28,41 euros TTC).

A titre d'observation, le fournisseur X a fourni une copie d'un courrier adressé à M. G. le 25 octobre 2010 dans lequel :

- il confirme le bien-fondé du prélèvement contesté par le consommateur (83,47 € TTC) ;
- il reconnaît ne pas avoir procédé au remboursement des frais de dédit de 15,35 € TTC comme il s'y était engagé ;
- il accorde donc la somme de 25 euros TTC à titre de dédommagement.

Les conclusions du médiateur

Le litige a plusieurs origines:

- la contestation de prélèvements effectués en l'absence d'autorisation bancaire,
- la contestation de frais facturés lors de la mise en service d'un contrat,
- le remboursement de frais de déplacement,
- l'absence de prise en compte d'une demande d'envoi des factures à une adresse différente de celle du lieu de consommation.

Le 19 janvier 2009, M. G. a contacté par téléphone le fournisseur X afin de souscrire un contrat de fourniture d'électricité pour sa résidence secondaire. Le consommateur a reconnu avoir alors transmis ses coordonnées bancaires comme on l'exigeait de lui, en indiquant toutefois qu'il ne souhaitait pas qu'un prélèvement automatique soit mis en place. Il n'en aurait pas été tenu compte et des prélèvements bancaires ont été effectués, sans autorisation expresse. Le fournisseur X a reconnu que la mise en place du prélèvement n'avait pas été confirmée par l'autorisation bancaire du consommateur et il est d'ailleurs surprenant que l'établissement bancaire de M. G. ait accepté un prélèvement bancaire sans disposer d'autorisation de ce dernier. Un dédommagement du consommateur pour les désagréments qui ont résulté des prélèvements effectués serait justifié de la part du fournisseur X. M. G. serait également fondé à demander un dédommagement auprès de son établissement bancaire pour avoir accepté un prélèvement bancaire sur son compte sans autorisation de sa part.

Lors de la souscription, un rendez-vous de mise en service a été fixé au 21 janvier 2009. Le consommateur aurait alors transmis à son fournisseur les coordonnées téléphoniques de l'agence immobilière, détentrice des clés du logement, afin qu'elle soit contactée en cas de besoin. A défaut d'avoir obtenu des éléments d'informations complémentaires du fournisseur, le médiateur considère que les propos du consommateur sont vraisemblables. Ainsi, soit le fournisseur X n'a pas transmis les coordonnées de l'agence au distributeur Y, soit le distributeur Y n'en a pas tenu compte. Le médiateur considère que le distributeur aurait pu, dans ses observations, lui préciser si le fournisseur X avait joint à sa demande de prestation de mise en service des commentaires contenant les coordonnées de l'agence immobilière. Compte tenu des éléments dont il dispose, le médiateur ne peut que conclure à une responsabilité partagée du fournisseur et du distributeur.

Le consommateur a donc été facturé de frais injustifiés, dont le distributeur prétend dans ses observations qu'ils sont justifiés, et il a dû engager des frais pour un déplacement qui lui a été imposé par son fournisseur et le distributeur et qui aurait pu être évité. Le fournisseur a procédé au remboursement des frais pour déplacement vain, ce qui ne constitue qu'un dédommagement partiel et très limité pour les désagréments subis. Le médiateur estime qu'un dédommagement complémentaire, partagé entre le fournisseur et le distributeur, est nécessaire pour indemniser le consommateur des désagréments subis (frais de déplacement pour un aller-retour de 300 km et temps passé).

En outre, le distributeur Y a reconnu avoir facturé à tort des frais de dédit. Il a procédé à leur annulation, à la demande du fournisseur X, ce qui est satisfaisant.

M. G. a demandé dès janvier 2009 à son fournisseur X que les factures soient envoyées à une adresse différente de celle du lieu de consommation. Cette demande qui a été réitérée à plusieurs reprises par courriers, n'a été prise en compte par le fournisseur X qu'à compter de juillet 2009. Cette mise en œuvre tardive doit donner lieu à un dédommagement.

Enfin, le médiateur constate qu'aucune des trois réclamations écrites du consommateur n'a fait l'objet d'une réponse de son fournisseur avant la saisine du médiateur. Un dédommagement est donc justifié pour les démarches imposées au consommateur pour faire aboutir ses demandes.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder en plus des 25 euros déjà versés à M. G. un dédommagement total de 175 euros TTC se décomposant comme suit :

- 50 euros TTC au titre de la mise en place d'un prélèvement automatique sans autorisation bancaire,
- 50 euros TTC de participation pour les frais de déplacement imposés pour sa mise en service,
- 25 euros TTC pour le délai anormalement long (six mois) de prise en compte de son adresse,
- 50 euros TTC pour l'absence de réponse à ses trois réclamations écrites.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur Y d'accorder à M. G. un dédommagement de 50 euros TTC au titre de la participation aux frais de déplacement imposés sans fondement pour sa mise en service.

Enfin, le médiateur national de l'énergie estime que M. G. serait fondé à demander un dédommagement à son établissement bancaire pour avoir accepté, sans autorisation, plusieurs prélèvements du fournisseur X.

Le médiateur national de l'énergie rappelle aux fournisseurs d'électricité et de gaz que la communication de coordonnées bancaires par un consommateur ne peut pas être considérée comme une autorisation implicite de prélèvement bancaire.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateurs 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 si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 15 février 2011

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE