

Madame et Monsieur D

Paris, le 6 juin 2018

N° de saisine : D2018-02628
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant à A à la fois fournisseur et distributeur d'électricité en G. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier qui a dépassé trois mois.

Vous contestez la suspension de fourniture d'énergie du 13 décembre 2017, pendant la période de trêve hivernale, mise en œuvre pour factures impayées par A. Vous sollicitez la prise en charge de vos désagréments (nécessité de louer un appartement pour 1 000 euros TTC, repas pris à l'extérieur pour 1 197,90 euros TTC, etc.) pendant 10 jours, jusqu'au rétablissement du 22 décembre 2017, après que vous avez accepté de régler les impayés.

Vous refusez en outre de régler le forfait agent assermenté (377,88 euros HT) facturé le 5 février 2018, estimant que vous n'avez pas manipulé le réseau et que l'énergie était en libre accès tandis que vous cherchiez à remédier à une suspension de fourniture mise en œuvre illégalement selon vous.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations d'A (transmises via la plateforme SOLLEN).

Il ressort de mon analyse que la suspension de fourniture d'électricité n'aurait effectivement pas été mise en œuvre dans le respect de la réglementation puisque A n'a pas justifié vous avoir adressé préalablement les courriers requis. De plus, la suspension a eu lieu au cours d'une période durant laquelle toute coupure ferme est interdite, même en G. A devrait donc prendre en charge les désagréments subis, ce qui inclut le rétablissement de l'électricité que vous avez dû effectuer.

L'ABSENCE D'ALERTE PRÉALABLE À LA COUPURE :

Les conditions générales de vente d'A prévoient la possibilité de procéder à une suspension de fourniture pour impayés. En effet, l'article 8-4 prévoit qu' *« en l'absence de paiement (...) A informe le client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue »*. Il est précisé qu' *« à défaut d'accord entre A et le client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, A avise le client par courrier valant mise en demeure que en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture sera réduite ou suspendue (...) »*.

Ces stipulations sont conformes à la réglementation en vigueur et aux dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

Vous avez précisé ne pas avoir reçu de courriers préalablement à la coupure.

A n'a pas répondu aux demandes de précisions adressées par mes services sur ce point. Je ne suis donc pas en mesure de considérer que l'information préalable prévue par la réglementation a été assurée.

LA COUPURE PENDANT LA TRÊVE HIVERNALE :

La suspension de votre fourniture d'électricité a été réalisée le 13 décembre 2017. Or, l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles prévoit que « *du 1^{er} novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs d'électricité (...) ne peuvent procéder, dans une résidence principale, à l'interruption, y compris par résiliation de contrat, pour non-paiement des factures, de la fourniture d'électricité (...).* »

Sauf erreur de ma part, aucune disposition spécifique n'existe concernant la G. Interrogé, An'a pas non plus répondu sur ce point.

Je rappelle d'ailleurs que vous avez déjà subi une situation analogue en novembre 2015 (recommandation n°D2016-03230).

Ainsi, en ne vous adressant aucun courrier de relance, et en procédant à la suspension de votre fourniture d'électricité durant la période dite de « *trêve hivernale* », A n'a pas respecté la réglementation. Or, ces avertissements et délais de prévenance prescrits, ont pour but d'éviter ce type de litige. J'estime donc dans ce contexte qu'A devrait prendre en charge les désagréments subis.

LES DÉSAGRÉMENTS SUBIS :

- **Le forfait agent assermenté**

Lors de l'intervention réalisée le 22 décembre 2017, les agents assermentés d'A « *ont constaté une fraude (branchement direct)* ». Or, il est prévu dans le catalogue des prestations d'A la facturation de frais d'agent assermenté, dans ce type de cas.

Il convient de préciser que cette facturation repose sur l'établissement d'un constat de fraude, par des agents spécifiquement assermentés. Or, A ne m'a pas transmis ce constat, pas plus que vous. De plus, la seule précision à ma disposition est le prénom des deux agents intervenus, ce qui ne permet pas de vérifier leur assermentation.

En second lieu, vous avez précisé à mon collaborateur que vous aviez rétabli l'électricité le 20 décembre car vous estimiez que la suspension n'était pas justifiée et que vous souhaitiez retourner à votre domicile pour les fêtes de fin d'année. Or, vous expliquez n'avoir rien manipulé ni détérioré sur le réseau puisqu'il suffisait de se brancher au coffret électrique équipé d'une prise électrique situé devant votre domicile et d'enclencher le disjoncteur pour être alimenté.

Je conclus de ces faits que la réalité du constat dressé par un agent assermenté n'est pas établie, pas plus que la manipulation frauduleuse relative à un branchement effectué en réaction à une coupure, dont je n'ai pas pu établir qu'elle était légitime.

En revanche, A aurait pu vous réclamer le paiement de l'électricité soutirée sur le réseau, établie forfaitairement, ce qu'il n'a pas fait.

Cette analyse me conduit à recommander l'annulation de la facturation du forfait agent assermenté, soit 415,67 euros TTC.

- **Les dépenses supplémentaires effectuées**

Vous avez transmis à mon collaborateur le contrat de location pour un appartement loué du 13 au 24 décembre 2017, pour votre famille et vous (4 personnes) pour un montant de 1 000 euros TTC. Vous lui avez précisé qu'il s'agissait d'un « *petit studio* » - son tarif élevé s'explique certainement par la période concernée, propice au tourisme en G. De plus, vous expliquez avoir dû prendre vos repas à l'extérieur du 13 au 20 décembre 2017 et avez transmis une facture de 1 197,90 euros TTC.

Je m'étonne que des repas aient dû être pris à l'extérieur alors que vous disposiez d'un studio équipé, qui vous permettait de faire la cuisine. En outre, ces repas auraient été à votre charge, sans suspension de fourniture d'énergie et il ne me semble pas légitime dans ces conditions de les faire rembourser par A.

Ceci étant, je n'ignore pas que vous avez dû effectuer des démarches afin d'obtenir le rétablissement de l'alimentation, ce qui a été à l'origine de désagréments.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à A de vous accorder un dédommagement global de 1300 euros TTC pour les désagréments liés à la suspension de votre fourniture d'électricité et d'annuler l'intégralité du forfait agent assermenté, soit 415,67 euros TTC.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande à A de veiller à ne pas suspendre l'électricité du 1^{er} novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante en G.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

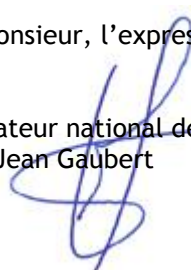
A m'informera dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A