

Monsieur O. A.

Paris,

Dossier suivi par :

Tél. : 01.44.94.66.60

N° de dossier : **D2022-08104**

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A et au distributeur B concernant la facturation en électricité de votre logement. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez reçu le 31 janvier 2022 une facture d'un montant de 710,29 euros TTC portant sur votre consommation d'électricité du 10 décembre 2021 au 19 janvier 2022. Comme vous estimiez que ce montant est trop élevé par rapport à vos consommations, vous avez demandé une vérification visuelle de votre compteur le 3 février 2022. Vous avez par la suite annulé cette demande. Le 11 mars 2022 vous avez demandé une facilité de paiement à au fournisseur A, qui vous a proposé le 14 mars un échéancier que vous avez accepté le 21 mars. Vous avez payé une première mensualité de cet échéancier le même jour. Le fournisseur a toutefois émis une demande de résiliation le 18 mars, qui a été mise en œuvre le 5 avril.

Vous contestez le bien-fondé de cette suspension de fourniture pour impayés survenue alors que vous aviez commencé à régler les échéances de votre facture du 31 janvier 2022, ainsi que la demande du fournisseur A de verser un dépôt de garantie de 600 euros afin de rouvrir un contrat.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur B, mes conclusions sont les suivantes :

Le fournisseur A n'était pas fondé à suspendre votre fourniture pour cause d'impayés dans la mesure où vous respectiez l'échéancier de paiement conclu avec eux. Je l'invite dès lors à vous accorder un dédommagement tenant compte du préjudice subi, notamment la perte de jouissance de votre logement durant huit jours. En revanche, bien que je comprenne les réels désagréments qu'entraîne une coupure injustifiée, vous ne m'avez pas fourni d'éléments pour justifier une prise en charge à hauteur de 3 000 euros TTC.

Concernant le dépôt de garantie, j'estime que celui-ci n'avait pas lieu de vous être réclamé compte tenu des circonstances de ce litige puisque la résiliation pour impayés n'était pas justifiée compte tenu de vos règlements effectués. En outre j'émetts des réserves sur le contenu de cette clause qui serait susceptible d'être qualifiée d'abusive si elle était examinée par un juge.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

ANALYSE DU BIEN-FONDÉ DE LA RÉDUCTION DE PUISSANCE RÉSULTANT DE LA RÉSILIATION

Il ressort de l'analyse du dossier que la résiliation à l'origine de la réduction de puissance a été sollicitée par le fournisseur A pour cause d'impayés.

Je rappelle que tout fournisseur d'énergie est fondé à faire procéder à la suspension de fourniture d'énergie dès lors que son client ne règle pas ses factures.

Toutefois, une procédure préalable à la coupure pour impayés doit être respectée, en vertu du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité et de gaz naturel. L'article 1^{er} de ce décret prévoit que lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier (simple ou recommandé) qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. À défaut d'accord entre le consommateur et le fournisseur sur les modalités de paiement dans le délai supplémentaire mentionné, ce dernier peut procéder à la réduction ou à la coupure et en avise le consommateur au moins 20 jours à l'avance par un second courrier (simple ou recommandé).

La suspension de fourniture d'électricité est bien fondée sous réserve de la réunion de plusieurs conditions :

➤ L'envoi de courriers préalables de mise en demeure

Il ressort des observations du fournisseur A qu'un courrier vous informant de la mise en œuvre de la résiliation à la date du 5 avril 2022 vous aurait été envoyé. Toutefois, en l'absence de plus de précisions apportées par le fournisseur A, cette affirmation du fournisseur ne prouve pas qu'une première lettre de mise en demeure vous a été adressée 15 jours après la date limite de paiement du 15 février 2022, soit le 2 mars 2022, et qu'une seconde lettre a été envoyée au moins 20 jours avant la coupure, soit avant le 16 mars 2022.

Je considère par conséquent que jusqu'à preuve du contraire le fournisseur n'a pas respecté cette condition.

➤ Le respect de la trêve hivernale

La trêve hivernale s'étend du 1^{er} novembre au 31 mars de l'année suivante. La suspension ayant été réalisée en avril, elle ne contrevient pas au respect de la trêve hivernale.

Par conséquent, je considère que la procédure légale a été respectée sur ce point.

➤ L'existence d'une dette

Je constate que la dette à l'origine de la coupure correspond au solde de la facture de 710,29 euros TTC du 31 janvier 2022, pour laquelle un échéancier a été validé le 21 mars 2022 dont vous avez réglé une échéance ce même jour et une autre le 20 avril 2022, d'après l'état de compte transmis par le fournisseur A. La validation de l'accord intervient donc plus d'un mois après la date d'exigibilité du règlement de la facture contestée, ce qui fonde une éventuelle mise en demeure préalable à une demande de coupure par le fournisseur.

Or, dans un email de confirmation faisant suite à la mise en place de l'échéancier, le fournisseur A affirme suspendre le processus de recouvrement à condition que l'échéancier soit respecté et de ne reprendre la procédure de recouvrement ou de résiliation qu'en cas de défaut de paiement ou de retard de paiement. L'état de compte mentionné ci-dessus montre que vous avez payé les mensualités conformément à l'accord, ce qui aurait dû maintenir la suspension de recouvrement ou de suspension.

Je considère par conséquent que le fournisseur n'a pas respecté l'exigence de l'existence non équivoque d'une dette.

➤ Conclusions

Je considère que la suspension de fourniture pour impayés n'était pas justifiée compte tenu du fait que l'existence d'une dette de nature à ouvrir la voie à une suspension de fourniture n'est pas avérée et que l'envoi des lettres nécessaires n'a pas été justifié par le fournisseur A. Il me semble équitable que le fournisseur A vous dédommage des conséquences de la résiliation.

LES DÉSAGRÉMENTS SUBIS

Même si vous n'avez justifié aucun préjudice matériel du fait de la réduction de puissance, je considère qu'elle vous a causé nécessairement des désagréments, au premier rang desquels l'impossibilité de jouir convenablement de votre résidence durant huit jours.

Je rappelle en outre que vous avez deux enfants dans votre logement et qu'ils n'ont pas pu vivre dans de bonnes conditions durant ces huit jours.

En revanche, votre demande de dédommagement de 3 000 euros ne me paraît pas légitime. En effet, vous n'apportez aucun élément pour justifier un tel montant. De plus, je vous rappelle que la médiation est un processus de règlement amiable qui vise à rechercher une solution susceptible d'être acceptée par les parties. Ma vocation n'est pas de trancher un litige tel que pourrait le faire un juge mais de rechercher une solution en équité.

BIEN-FONDÉ DE LA DEMANDE DE DÉPÔT DE GARANTIE PRÉALABLE À LA RÉOUVERTURE D'UN CONTRAT

L'article 4.2 des conditions générales de vente du fournisseur A stipule que le fournisseur peut exiger un dépôt de garantie d'un montant d'au moins 300 euros dans le cas où une nouvelle souscription est ouverte pour un client qui a eu des difficultés de paiement au titre d'un autre contrat de fourniture conclu avec le fournisseur A sur les 12 mois précédents.

Dans la mesure où, dans le cadre de votre contrat résilié en avril 2022, vous avez connu des difficultés de paiement et avez demandé un échelonnement, le fournisseur A peut à juste titre demander le versement d'un dépôt de garantie pour ouvrir un nouvel abonnement.

Toutefois, comme la résiliation du contrat précédent n'était pas nécessairement justifiée, la question de l'ouverture de l'ouverture d'une nouvelle souscription ne devrait pas se poser et aucun dépôt de garantie ne devrait être versé.

En outre, j'émetts toutes réserves sur la cette clause qui pourrait être qualifié d'abusive notamment parce que le montant réclamé serait disproportionné pour certains clients. Je signale cette affaire à la direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes sur ce point.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A :

- **de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC au titre de la résiliation injustifiée de votre contrat ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour avoir réclamé un dépôt de garantie non justifié.**

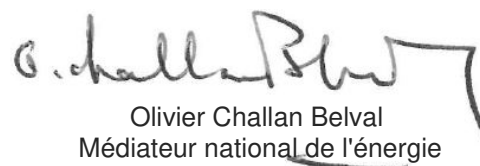
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande.

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie