



Réf. 480718-197601512/CL

Recommandation n° 2009-009

relative à la saisine de Monsieur T du 16 juillet 2008 concernant **un litige avec X**

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 16 juillet 2008 par M. T d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. T reproche à X de ne pas avoir respecté les dates de prélèvements de son échéancier de mensualisation et d'avoir suspendu sa fourniture d'énergie pour défaut de paiement.

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

M. T bénéficie depuis le 6 juillet 2007 du tarif social de fourniture d'électricité, appelé « *Tarif de Première Nécessité* » pour une puissance de 6 kVA.

M. T reproche à son fournisseur, X, de ne pas avoir respecté les dates des prélèvements prévues par son échéancier de mensualisation du 28 août 2006. Ces derniers, prévus entre le 25 et le 27 de chaque mois entre septembre 2006 et juin 2007, auraient parfois été effectués en début de mois notamment en juin et juillet 2007, ce qui aurait été à l'origine de difficultés de trésorerie pour M. T.

M. T a contesté les dates de ces prélèvements par onze courriers adressés entre le 30 mai 2007 et le 24 novembre 2008 à son fournisseur.

En outre, afin d'éviter les prélèvements à des dates non convenues, M. T a décidé de suspendre son autorisation de prélèvement le 30 mai 2007 et de clôturer son compte bancaire.

Les cinq courriers que le fournisseur X a adressés à M. T entre le 7 août 2007 et le 15 janvier 2008 confirment que les dates des prélèvements ont toujours été respectées. En outre le courrier du 7 août 2007 prend acte de la demande d'arrêt des prélèvements mensuels qui sera effective à partir du mois de septembre 2007. M. T est invité à régler le prélèvement de juin 2007, revenu impayé, ainsi que celui de juillet 2007, représenté au début du mois d'août sans succès.

Entre le 12 juin 2007 et le 17 décembre 2007, le fournisseur X a relancé M. T à dix reprises pour non paiement de ses factures. Chacun de ces courriers rappelait qu'à défaut de règlement, l'intéressé

s'exposait à ce que soient appliqués des frais de gestion ainsi que la réduction, voire la suspension de sa fourniture d'énergie.

Par courrier daté du 7 août 2007, le fournisseur X a informé M. T que les frais de gestion occasionnés par les rejets des prélèvements de juin et juillet pour un montant de 18,42 TTC (x2) étaient annulés.

La dette de M. T a atteint 394,06 euros en décembre 2007. Par courrier du 17 décembre 2007, le fournisseur X a rappelé à M. T qu'à défaut de règlement ou de démarche auprès des services sociaux, sa fourniture d'énergie pourrait être réduite à compter du 20 décembre 2007 et que cette intervention lui serait facturée 45,45 euros.

Le 10 janvier 2008, un technicien du distributeur ERDF, à la demande du fournisseur X, a réduit la puissance électrique de M. T à 1000 Watts et a déposé dans sa boîte aux lettres un formulaire d'information sur les restrictions d'usage imposées par cette puissance réduite.

M. T prétend avoir été abusivement privé d'énergie dès ce jour. Il produit une attestation en ce sens de son fils âgé de 21 ans, vivant à son domicile, ainsi qu'un constat d'huissier établi le 15 janvier 2008 qui relate les faits suivants :

- l'électricité était coupée,
- le disjoncteur n'était pas coupé,
- M. T a tenté d'introduire un fusible sans parvenir à réalimenter son appartement.

M. T a contacté son agence locale le 16 janvier 2008 et a obtenu le rétablissement de son alimentation deux jours plus tard.

M. T a par la suite été relancé en paiement par son fournisseur à cinq reprises entre le 4 février et le 22 octobre 2008.

X a adressé à M. T un courrier le 5 août 2008 qui précise les éléments suivants :

- Sur les dates de rejet des prélèvements : *« En cas d'absence de provision sur votre compte, à la date prévue, une deuxième présentation a lieu automatiquement une dizaine de jours après. Et, ce n'est qu'au rejet de cette seconde présentation que la banque nous informe d'une provision insuffisante. Nos services vous adressent alors un courrier de rappel demandant de vous acquitter du montant correspondant et vous imputent les frais de gestion associés. »*
- Sur la coupure d'alimentation électrique : *« L'alimentation électrique a été réduite et non interrompue à la date du 10 janvier 2008. L'électricité s'est trouvée interrompue après que le fusible a grillé lorsque l'appel de puissance a dépassé 1000 watts. L'électricité a été rétablie le 18 janvier à l'occasion d'un rendez-vous. A titre exceptionnel, les frais relatifs à cette intervention du 18 janvier seront annulés sur la prochaine facture ». « Le Service Maintien d'Energie (SME) est un dispositif de réduction de puissance provisoire dans l'attente du règlement du solde de vos factures antérieures, soit 394,06 euros. Il réduit l'utilisation de l'électricité fortement mais n'en suspend pas l'usage ».*
- Il est proposé à M. T de régler sa dette de 136,31 euros en trois mensualités de 46 euros à compter du 15 août 2008.

M. T a saisi diverses institutions de ses difficultés avec son fournisseur, par ordre alphabétique : la Cour européenne des droits de l'Homme, la Cour de justice des communautés européennes, le Haut commissaire aux solidarités actives contre la pauvreté, le Médiateur européen, le Préfet de la région Champagne Ardennes ainsi que le Président de la République.

La plupart de ces institutions lui ont répondu que son litige avec X ne relevait pas de leur champ de compétence.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, X a transmis la copie du courrier cité plus haut qui a été adressé à M. T le 5 août 2008 par son service national consommateurs.

Le décret n°2007-1504 dispose que « *le médiateur peut entendre les tiers qui y consentent avec l'accord des parties* ». Après avoir recueilli l'accord du fournisseur X et de M. T, le médiateur a sollicité l'établissement bancaire de M. T le 12 décembre 2008 afin de connaître les dates de prélèvements demandés par X, leurs éventuels rejets et les motifs de ces rejets.

L'établissement bancaire de M. T, la Caisse régionale Nord-Est du Crédit Agricole, a transmis au médiateur le 22 janvier 2008 les informations suivantes :

- Onze prélèvements d'X pour un montant de 57 euros ont été présentés sur le compte de M. T entre le 25 et le 27 de chaque mois entre septembre 2006 et juillet 2007 ;
- Huit de ces prélèvements ont fait l'objet de rejets pour insuffisance de provision et ont été représentés une seconde fois au début du mois suivant.

Les conclusions du médiateur

- Le litige est principalement né du sentiment du consommateur que les dates de prélèvements de son échéancier n'avaient pas été respectées par son fournisseur.
- Certains ordres de prélèvement ont été effectivement représentés 10 jours après la date convenue, ainsi que l'a indiqué le fournisseur X, car les ordres de prélèvement initiaux avaient été rejetés faute de provision suffisante sur le compte bancaire de M. T. Les informations communiquées par l'établissement bancaire de M. T confirment les déclarations du fournisseur X.
- Les problèmes de trésorerie de M. T ne peuvent donc pas être imputés à son fournisseur.
- M. T a pour obligation de s'acquitter du paiement de ses factures et d'honorer les prélèvements automatiques de son fournisseur. Il lui appartenait, en cas de difficultés financières, d'en informer son fournisseur afin de convenir avec lui d'un éventuel aménagement de ses règlements.
- Le médiateur estime nécessaire que le fournisseur X informe les clients qui choisissent le prélèvement automatique des modalités retenues et des frais éventuels appliqués en cas de rejet d'un prélèvement pour provision insuffisante. Cette information pourrait figurer dans ses conditions générales de vente et être utilement rappelée lorsque qu'il adresse le formulaire de demande d'autorisation de prélèvement au consommateur.
- L'arrêt des prélèvements sollicité le 30 mai par M. T n'a été effectif qu'à partir du mois d'août. M. T aurait souhaité que sa demande soit immédiatement prise en compte, ce qui était légitime. Deux prélèvements effectués postérieurement au 30 mai ont généré des frais de gestion appliqués par le fournisseur X qui ont été remboursés à M. T. Son préjudice s'en trouve dès lors considérablement réduit.
- Après avoir mis fin à sa mensualisation, M. T a cessé de payer ses factures. Cette situation a entraîné la mise en œuvre de procédures de recouvrement à son encontre qui ont débouché sur la réduction de sa fourniture d'énergie.
- Le médiateur a vérifié que la réduction de puissance électrique avait été conduite dans le respect des procédures en vigueur (décret n°2005-971 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité).
- Par ailleurs, le traitement des réclamations de M. T par son fournisseur n'appelle pas de remarques particulières.

- Le médiateur considère donc que les réclamations de M. T sont infondées et qu'il n'y a pas lieu de recommander le versement d'un dédommagement.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande à M. T de s'acquitter de sa dette auprès du fournisseur X suivant les modalités qui lui ont été proposées, ainsi que de veiller au respect des conditions de règlement de ses factures.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de préciser dans ses conditions générales de vente les modalités selon lesquelles s'opèrent la gestion des impayés à la suite d'un rejet de prélèvement (seconde représentation, délais, frais de gestion éventuels ...).

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Général Adjoint Commerce d'X ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 2007-1504, le fournisseur X informera le médiateur dans un délai de deux 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 du consommateur.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 29 janvier 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE