



Paris, le 2 mars 2016

Dossier suivi par : XXXXXXXXXX
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2015-2997
N° de recommandation : 2016-0256

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Ce litige concerne l'interruption de l'alimentation électrique de votre logement, du 15 au 18 septembre 2015, demandée par le fournisseur A en conséquence d'un retard de paiement.

Vous l'avez contestée, indiquant que vous aviez réglé la mensualité litigieuse avant la coupure et demandé une indemnisation auprès de votre fournisseur au motif que cette interruption n'était plus justifiée. Celui-ci vous a alors expliqué que le paiement étant intervenu après le délai de 20 jours accordé le 31 juillet 2015, l'interruption de l'alimentation électrique était selon lui justifiée. Insatisfaite de cette réponse, vous m'avez saisi.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le distributeur Y et le fournisseur A m'ont adressées (jointes en annexe).

Il ressort des éléments de votre dossier que vous aviez choisi de bénéficier d'une facturation annuelle. Ce mode de facturation implique le versement de mensualités et une régularisation en fin de cycle. Aussi, le fournisseur A vous a transmis un échéancier de paiement prévoyant des mensualités de 117 euros TTC.

Celle du 5 juillet 2015 ayant été rejetée, le fournisseur A vous a alors transmis une lettre de mise en demeure le 9 juillet 2015 vous informant qu'à défaut de paiement dans un délai de 15 jours, la fourniture d'électricité pourrait être interrompue. Il a représenté le prélèvement à la fin du même mois mais il a à nouveau été rejeté. En l'absence de paiement, celui-ci vous a informée de la demande de coupure engagée et de la possibilité d'y mettre un terme en réglant la mensualité due dans un délai de vingt jours, soit avant le 20 août 2015.

Vous avez contacté le fournisseur A le 20 août 2015 pour l'informer que le paiement effectif interviendrait fin août. A cet effet, il a présenté la demande de prélèvement qui a été opéré avec succès le 27 août 2015.

L'alimentation électrique de votre logement a néanmoins été interrompue le 15 septembre 2015. Vous avez alors contacté votre fournisseur qui a procédé à une demande de rétablissement, réalisée le 18 septembre 2015 par le distributeur Y.

Vous m'avez précisé que les mensualités suivantes avaient été payées régulièrement.

Page 1 sur 4

Les informations nécessaires au traitement des saisines reçues par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant. Vous avez également la possibilité, en cas de motifs légitimes, de vous opposer au traitement de ces données. Vous pouvez exercer l'un de ces droits en écrivant à :

Lors du rétablissement de l'alimentation électrique de votre logement, le distributeur Y a remarqué un défaut d'affichage sur votre compteur et a procédé à son remplacement le 29 septembre 2015. Il a également redressé vos consommations d'électricité depuis le 15 janvier 2015 car vos consommations avaient été jusqu'alors estimées. Vous avez ensuite reçu la facture du 30 novembre 2015 d'un montant à payer de 649,79 euros TTC.

En ce qui concerne le redressement de vos consommations :

Je vous précise qu'en cas de dysfonctionnement de compteur, les règles concertées entre les acteurs du marché (procédure détaillée applicable en cas de fraudes et erreurs de comptage aux sites de consommation BT ≤ 36 kVA - 13 juillet 2007¹) prévoient que, à défaut d'historique de consommation exploitable, l'estimation se fait sur la base des consommations moyennes des consommateurs dont le point de livraison (PDL) présente des caractéristiques similaires. Un abattement de 10 % est ensuite appliqué afin de tenir compte de l'incertitude liée à l'estimation. Il est également tenu compte des usages particuliers dont le consommateur peut justifier (absences, etc.) En outre, la période redressée se termine à la date de remplacement du compteur et ne peut remonter au-delà de deux ans, conformément aux règles de prescription en vigueur (article L. 137-2 du Code de la consommation).

Le redressement réalisé par le distributeur Y conduisant à mettre à votre charge 1 986 kWh en heures creuses (HC) et 2 758 kWh en heures pleines (HP), équivaut à une consommation moyenne journalière de 7,73 kWh en HC et 10,72 kWh en HP, inférieure à celle enregistrée par le nouveau compteur (13,42 kWh en HC et 22,36 kWh en HP) et dont vous ne remettez pas en cause le décompte.

En ce qui concerne la coupure d'électricité du 15 au 18 septembre 2015 :

Votre fourniture d'énergie a été suspendue le 15 septembre 2015 en raison d'une mensualité impayée échue en juillet 2015 (117 euros) dont la date limite de paiement avait été repoussée conventionnellement au 20 août 2015, et dont vous vous êtes finalement acquittée 7 jours plus tard.

Le fournisseur A a considéré que cette coupure était justifiée et ne pouvait lui être reprochée. Il fait valoir qu'elle aurait dû intervenir le 20 août, à l'issue du délai de paiement qu'il vous avait accordé, et que sa mise en œuvre tardive relevait de la seule responsabilité du distributeur Y.

Je ne partage pas son analyse et considère qu'il lui revenait de se renseigner sur l'état d'avancement de la prestation qu'il avait sollicitée auprès du distributeur et en demander l'annulation sitôt votre paiement enregistré, de la même façon qu'il devait demander un rétablissement de votre fourniture une fois la coupure mise en œuvre. Ce dysfonctionnement révèle donc un défaut de suivi de votre dossier qui engage sa responsabilité.

D'autre part, la suspension de fourniture constituant la sanction contractuelle la plus grave, je considère qu'elle doit être mise en œuvre de manière proportionnée² ce qui n'est pas le cas lorsqu'elle est motivée par un impayé d'un montant modique, ici 117 euros TTC, peu éloigné de celui de l'intervention (51,88 euros TTC).

D'ailleurs, j'ai pu constater que la pratique générale des fournisseurs d'énergie, en cas d'échéance impayée, consistait à résilier le plan de mensualisation en cours et à poursuivre la facturation sur un rythme bimestriel qui permet alors, avec un relevé semestriel, d'établir plus précisément l'encours de la dette.

L'interruption de votre fourniture d'électricité a duré 3 jours et a entraîné des frais d'intervention d'un montant de 51,88 euros TTC et la perte de denrées alimentaires pour un montant estimé à 300 euros TTC. Cette évaluation est conforme à la fourchette estimée par Réseau Transport Electricité pour la perte de denrées alimentaires³ après une coupure de 6 heures (de 140 à 350 euros TTC).

¹ Disponible sur le site www.gte2007.com, rubrique « Référentiel documentaire ».

² Les juges peuvent valider une interruption de fourniture lorsqu'elle apparaît comme « une riposte proportionnée à la carence avérée de l'abonné » (TI Cahors, 5 septembre 1995)

³ Rapport de Réseau Transport Electricité *Quelle valeur attribuer à la qualité de l'électricité ?* publié en 2012

Vous m'avez indiqué avoir contacté le fournisseur A par téléphone afin de réclamer le rétablissement de l'alimentation électrique de votre logement, puis pour connaître la date de l'intervention qui vous a été annoncée pour le mercredi 16 septembre 2015 au matin. Vous indiquez avoir été contrainte de demander à votre fille d'accueillir le technicien à cette date alors qu'il ne s'est présenté, puisque votre fourniture n'a été rétablie que le 18 septembre 2015.

Le fournisseur A a reporté dans son courrier du 13 novembre 2015 les copies d'écran de la plate-forme d'échange avec le distributeur Y faisant preuve de sa demande de rétablissement du 16 septembre 2015 mais sans la confirmation du distributeur Y pour cette même date. En effet, Le distributeur Y m'a précisé que la coupure demandée le 20 août 2015 n'avait pu être exécutée que le 15 septembre 2015 en raison de contraintes matérielles. Votre compteur n'étant pas accessible, il a procédé à la coupure et au rétablissement sur le branchement et non sur le compteur directement. Il lui était donc nécessaire de se procurer un moyen d'ascension. Il ne pouvait donc indiquer de date d'intervention précise, celle-ci dépendant de la disponibilité de leurs camions-nacelles. Le distributeur Y a ajouté que le fournisseur A avait connaissance de cette difficulté. J'estime donc que ce dernier s'est engagé à tort sur une date de rétablissement au 16 septembre 2015.

Compte tenu de ce qui précède je considère que le fournisseur A devrait vous dédommager des conséquences de la coupure mise en œuvre à tort.

Je recommande donc au fournisseur A de vous accorder :

- **un dédommagement de 400 euros TTC, en compensation des désagréments subis pour ne pas avoir annulé sa demande de coupure après la réception de votre paiement, et pour ses informations erronées sur la date de rétablissement de votre alimentation électrique ;**
- **un échéancier de paiement adapté à vos ressources pour le règlement de la facture du 30 novembre 2015, régularisant vos consommations sur la période du 15 janvier au 29 septembre 2015.**

Par ailleurs, je vous recommande de vous conformer au plan de paiement qui sera convenu.

Enfin, dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A :

- **de mettre en place des mesures de recouvrement graduées et proportionnées au montant des impayés, dans le but d'éviter le recours aux interruptions de fourniture en cas d'impayés de faibles montants ;**
- **de prendre systématiquement contact avec le distributeur à la suite du règlement d'un impayé pour lequel une limitation ou une suspension de fourniture d'énergie est programmée, afin de faire annuler l'intervention.**

Cette recommandation de solution n'est pas contraignante ; vous êtes donc libre de l'accepter ou de la refuser.

Je vous remercie de bien vouloir me faire connaître votre position dans un délai de deux mois maximum, par courriel (recommandations@energie-mediateur.fr), ou bien par courrier, à l'aide du formulaire ci-joint. Si cette solution est acceptée par vous ainsi que par le fournisseur A, il sera considéré que votre litige est résolu.

Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont le résultat pourra être différent de la solution que je vous propose (cf. fiche ci-jointe)

En application des dispositions de l'article R.122-3 du Code de l'énergie, le fournisseur A m'informera dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Je m'efforce de faire progresser la qualité du service rendu au consommateur et l'appréciation que vous portez sur le suivi de votre dossier ne peut qu'y contribuer. Vous trouverez en pièce jointe, à la suite du formulaire de réponse à recommandation, une courte enquête de satisfaction qui ne vous demandera que quelques instants.

Vos réponses seront analysées à des fins statistiques. Je vous remercie par avance de votre contribution

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

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

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert



Copie : A