

Paris, le 29 mars 2016

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

N° de saisine : S2015-3362
N° de recommandation : 2016-0378

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Ce litige concerne les frais de retard de paiement de 18 euros TTC mis à la charge de la SARL XXXXX le 2 avril 2015, ainsi que la coupure d'alimentation électrique du 22 au 27 juillet 2015 et les frais y afférents d'un montant de 96 euros TTC, facturés le 24 août 2015.

En effet, vous avez contesté les frais facturés le 2 avril 2015 pour le paiement tardif de la facture du 20 octobre 2014 (18 euros TTC) et refusé de les régler. La Régie n'a pas fait droit à votre réclamation et a procédé à une coupure d'alimentation électrique du chalet que vous exploitez. Vous avez contesté cette intervention et l'avocat mandaté par la Régie vous a expliqué que les dispositions du règlement adopté le 20 août 2013, prévoyant ces frais, et la procédure de coupure, vous étaient opposables.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que la Régie m'a adressées (jointes en annexe).

A titre liminaire, je remarque que la SARL XXXX s'acquittait régulièrement du paiement de ses factures d'électricité postérieurement à la date limite :

Facture	Date limite de paiement	Date du paiement effectif
25/02/2014	08/04/2014	11/06/2014
08/09/2014	21/10/2014	30/01/2015
15/12/2014	29/01/2015	26/03/2015
02/04/2015	19/05/2015	23/06/2015

À ce titre, la RÉGIE a mis à la charge de la SARL XXXX des frais de relance le 2 avril 2015. Vous les avez contestés et avez procédé au paiement du montant de la somme dont vous étiez redevable à cette date, après déduction de ces frais, soit 975,08 euros TTC au lieu de 993,08 euros TTC.

La RÉGIE vous a alors adressé une relance en paiement le 6 juillet 2015 précisant qu'à défaut de paiement du solde de 18 euros TTC dans un délai de 15 jours, votre alimentation électrique serait réduite.

Page 1 sur 5

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 :

Je tiens à vous préciser que la remise en cause de ces frais au prétexte qu'il s'agirait d'une mesure discriminatoire ou constituerait une rupture d'égalité entre les abonnés me paraît délicate. En effet, le fournisseur d'énergie peut légitimement différencier ses pratiques, en fonction de la situation individuelle de ses clients : durée de l'impayé, répétition des incidents, etc...

En tout état de cause, ce type de qualification ne relève pas du champ d'intervention qui est le mien dans le cadre de la médiation.

Toutefois, je me dois d'établir avec vous si les conditions étaient réunies pour que ces frais vous soient appliqués.

En ce qui concerne l'opposabilité du règlement définissant les conditions de fourniture d'énergie électrique :

La Régie, a pour mission la gestion du service public de fourniture d'électricité. Ses clients sont les résidents et sociétés établis sur la commune de XXXX. De fait, la SARL XXXX est l'un de ses clients.

Il convient à titre préliminaire de rappeler que les contrats de fourniture d'électricité proposés dans le cadre de tarifs réglementés ou d'offres de marché sont soumis aux articles L 121-86 à L 121-94 du code de la consommation dont la plupart des dispositions sont également applicables aux consommateurs non domestiques souscrivant des puissances inférieures ou égales à 36 kVA (art. L 332-2 du code de l'énergie)

J'ai demandé à la Régie de me faire connaître les modalités suivant lesquelles les conditions générales de vente étaient portées à la connaissance de ses abonnés.

La Régie m'a transmis deux délibérations de son Conseil d'exploitation en date du 10 mars 2011, prévoyant le coût d'une relance simple (15 euros HT), d'une relance en recommandé avec accusé de réception (25 euros HT) et d'une coupure avec remise en service (80 euros HT). Ces décisions ont ensuite été intégrées au règlement définissant les conditions de fourniture d'énergie électrique, établi le 20 août 2013.

La Régie m'a également communiqué le courrier établi le 20 août 2013 qu'elle a adressé à ses clients, et que vous avez reconnu avoir reçu, qui prévoyait que des frais de relance seraient systématiquement appliqués à compter du 26 août 2013, « *conformément aux dispositions que détaille en particulier le règlement ci-joint intitulé « Règlement définissant les conditions de fourniture d'énergie électrique » approuvé par le conseil Municipal en date du 5 avril 2013* ».

En conséquence, il semble que ces nouvelles conditions tarifaires aient bien été portées à votre connaissance en 2013. Elles vous étaient, de ce fait, opposables.

Ceci étant précisé, pour améliorer l'information des clients, il serait opportun que la Régie publie ses conditions générales de vente sur son site internet.

Cependant, j'attire l'attention de la Régie sur les contestations que pourraient soulever l'application de ces clauses qui pourraient être jugées abusives voire illégales au regard de l'article L. 111-8 du code de procédure civile :

« (...) Les frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire restent à la charge du créancier, sauf s'ils concernent un acte dont l'accomplissement est prescrit par la loi au créancier. Toute stipulation contraire est réputée non écrite, sauf disposition législative contraire »

Dans sa recommandation n° 2014-01 relative aux contrats proposés par les fournisseurs de gaz et d'électricité aux consommateurs et non professionnels la Commission des Clauses Abusives (CCA) a d'autre part recommandé que soient supprimées des contrats les clauses ayant pour objet ou pour effet de :

- 14. *De mettre une pénalité à la charge du consommateur ou du non-professionnel sans prévoir une pénalité du même ordre à l'encontre du professionnel qui n'exécute pas les siennes ;*

- 16. De mettre à la charge du consommateur ou du non-professionnel tous les frais engagés pour le recouvrement des sommes dues » ;

En ce qui concerne les frais liés à la coupure :

Concernant les frais liés à l'intervention pour impayé dont vous avez fait l'objet, l'article L.341-3 du Code de l'énergie dispose que le coût des prestations des distributeurs d'énergie est déterminé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). La CRE a déterminé, dans sa délibération du 22 mai 2014 portant décision sur la tarification des prestations annexes réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité, le coût de la prestation d'intervention pour impayés à 43,06 euros HT, soit 51,67 euros TTC (désormais à 51,88 euros TTC après application de la réévaluation liée à l'inflation).

Le coût de 96 euros TTC fixé par la Régie n'est pas en cohérence avec cette grille qui s'impose à tous les gestionnaires de réseaux de distribution, que leur activité soit exercée dans le cadre d'une concession ou directement par l'autorité en charge de la distribution. La raison en est que la prestation ainsi facturée relève d'une mission de service public dont le tarif est identique sur l'ensemble du territoire et fait l'objet d'une prise en charge partielle par le TURPE (tarif d'utilisation du réseau public d'électricité).

Dans ce contexte, la commune n'avait pas compétence pour fixer un tarif différent de celui déterminé par le CRE, à laquelle je transmets la présente recommandation, pour l'alerter de cette pratique.

Par ailleurs, j'ai constaté que les dispositions contractuelles et les factures émises par la Régie comportaient des lacunes au regard de la réglementation en vigueur (articles L.121-87 et suivants du Code de l'énergie et arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus).

J'ai en particulier relevé que la Régie ne rappelait pas les modalités de saisine du médiateur national de l'énergie dans ses « *conditions de fourniture d'énergie électrique* ».

Les factures ne comportent pas non plus la mention suivante : « *En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de [nom du fournisseur] n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie* ».

Il serait donc opportun que la Régie mette en conformité ses pratiques avec les dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Par ailleurs, j'attire son attention sur le fait que les courriers de réponse aux réclamations des consommateurs doivent également rappeler l'existence du recours au médiateur national de l'énergie comme le prévoit l'article L 122-1 du code de l'énergie : « *Les entreprises concernées par les litiges prévus au premier alinéa sont tenues d'informer leurs clients de l'existence et des modalités de saisine du médiateur national de l'énergie, en particulier dans les réponses aux réclamations qu'elles reçoivent.* »

En ce qui concerne le bien-fondé de la procédure de coupure pour impayé :

La Régie a évoqué le 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 pour justifier de la coupure. Ces dispositions protectrices ne sont légalement applicables qu'aux consommateurs particuliers, protégés par le code de l'action sociale et des familles.

Elles prévoient notamment qu'une coupure d'énergie ne peut être mise en œuvre sans deux relances préalables : une première relance en paiement à l'issue du délai de règlement de 14 jours de la facture, informant l'intéressé qu'à défaut de règlement dans un délai de 15 jours il s'expose à une coupure ; une seconde relance informant de la coupure au moins 20 jours à l'avance.

Or, la Régie ne m'a transmis qu'un seul courrier, qui vous a été adressé le 6 juillet 2015, en recommandé avec accusé de réception. Le décret de 2008 ne vous étant pas applicable je ne peux reprocher à la Régie de ne pas s'y être conformée.

En revanche, je considère qu'une suspension de fourniture constitue une sanction contractuelle grave, qui doit être mise en œuvre de manière proportionnée¹ Or, ces conditions préalables ne me semblent pas réunies lorsqu'une coupure est motivée par un impayé d'un faible montant (18 euros TTC) et que le débiteur s'est toujours acquitté de ses factures, même en retard.

Vous n'avez pas évoqué de désagréments financiers, comme une perte de chiffre d'affaires à la suite de la coupure. Si toutefois vous en aviez supportés, j'estime qu'il serait équitable que la Régie vous en dédommage, sur présentation de justificatifs (par exemple, une attestation de votre comptable pour la perte de chiffre d'affaires).

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à la RÉGIE :

- de vous rembourser les frais de relance et de coupure, soit 114 euros TTC ;
- de vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis à la suite de la coupure d'alimentation, sur présentation de justificatifs.

Dans un but de prévention des litiges, je lui recommande :

- de se conformer aux tarifs fixés par la CRE en application de l'article L 341-3 du code de l'énergie pour la détermination du prix des interventions pour impayés s'agissant de prestations réalisées à titre exclusif par la régie en tant que gestionnaire du réseau de distribution d'électricité ;
- de mettre en conformité les mentions portées dans ses conditions générales de vente et sur ses factures avec les dispositions de la section XII du code de la consommation consacrée aux contrats de fourniture d'électricité ou de gaz naturel et de l'arrêté du 18 avril 2012 ;
- de publier ses conditions générales de vente sur son site internet ;
- de mettre en œuvre des procédures de recouvrement graduées et proportionnées au montant de l'impayé afin d'éviter de recourir à des mesures de suspension de la fourniture d'énergie pour un impayé de faible montant.

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 la RÉGIE, il sera considéré que votre litige est résolu.

¹ 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)

Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si la RÉGIE 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, la RÉGIE m'informerait 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 : RÉGIE
CRE