

Monsieur P

Paris, le 3 avril 2017

Dossier suivi par : XXXX
N° de saisine : D2017-01613
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne la suspension de votre fourniture d'électricité pour impayés réalisée le 10 octobre 2016. Vous souhaitez le remboursement des frais de coupure de 51,88 euros TTC, ainsi qu'un dédommagement pour les désagréments subis.

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

En ce qui concerne la réalité de votre dette :

Le 30 décembre 2015, la Régie E vous a adressé une facture d'un montant de 522,14 euros TTC, à régler pour le 16 janvier 2016, établie à partir d'index estimés. Vous l'avez contestée et demandé la prise en compte des index relevés sur votre compteur, que vous avez transmis en février 2016. La Régie E a alors établi le 26 février 2016 une nouvelle facture d'un montant 101,27 euros TTC en votre faveur (annexe 5). À ce stade, je tiens à vous confirmer que cette dernière facture ne remplaçait pas la précédente mais la complétait. Aussi, vous restiez redevable de la différence entre ces deux montants. Vous m'avez indiqué que vous aviez cru ne plus avoir de dettes. Je constate que cette facture ne rappelle pas le montant de la facture précédente, aussi, la Régie E ne vous ayant pas adressé de lettre de relance vous demandant le règlement de la somme de 420,87 euros (522,14 - 101,27), je conçois que vous ayez pu être induit en erreur sur l'état de votre solde.

La Régie E indique également vous avoir adressé le 29 avril 2016 une facture d'un montant de 398,31 euros TTC que vous soulignez ne pas avoir reçue. Vous ajoutez que la Régie E vous en avait remis une copie lorsque vous vous étiez rendu à son agence en vue du rétablissement de votre fourniture d'électricité. Aucun élément ne permet de dire si cette facture vous a été ou non envoyée, mais il semble que vous n'avez pas reçu de relance avant le 28 septembre 2016, ce qui peut expliquer l'absence de paiement de cette facture.

Le 10 octobre 2016, la Régie E a procédé à la suspension de votre fourniture d'électricité pour impayés.

En ce qui concerne la possibilité de la Régie E de suspendre l'électricité en raison d'impayés :

- Le principe du droit de suspendre l'électricité :

Le décret n°2008-780 du 13 août 2008 modifié, relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau prévoit, en cas d'absence de paiement de la facture à la date limite, l'envoi d'un premier courrier de relance, précisant au consommateur qu'« à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours sa fourniture pourra être réduite ou interrompue ». Le décret ajoute qu'« à défaut d'accord entre le consommateur et le

fournisseur sur les modalités de paiement dans le délai supplémentaire de 15 jours (...), ce dernier peut procéder à la réduction ou à l'interruption de fourniture (...) et en avise le consommateur au moins 20 jours à l'avance par un second courrier (...) ».

La réglementation permet donc à la Régie E de procéder à la suspension de la fourniture d'électricité en cas d'impayés, sous réserve de la transmission préalable d'au moins deux courriers de relance, visant à prévenir le consommateur du risque de coupure en l'absence de règlement.

Je note à ce sujet que les conditions générales de vente de la Régie E, actuellement disponibles sur son site internet¹, ne mentionnent pas, pour les particuliers, la procédure suivie en cas d'impayés et le risque de coupure qui en résulte. Ces CGV, en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2008, sont antérieures à l'adoption du décret précité qui doit néanmoins être respecté.

Il serait à cet égard opportun, que la Régie E mette à jour ses CGV et mentionne l'existence de ce décret et précise la procédure suivie en cas d'impayés.

- Les conditions préalables à la mise en œuvre de la suspension de fourniture :

La Régie E m'a précisé vous avoir adressé « *des lettres de rappel restées sans suite* » :

- le 17 mars 2016 une situation de compte ;
- le 25 août 2016 un deuxième rappel ;
- le 28 septembre 2016 une situation de compte.

À la suite de nombreuses sollicitations de la part de mes services, la Régie E m'a transmis la copie du courrier du 28 septembre 2016 (annexe 3), vous demandant de régler la somme de 398,31 euros TTC « *à réception de ce courrier* ». Elle m'a précisé qu'elle ne conservait les enregistrements des lettres de relance que depuis septembre 2016 et qu'elle « *n'av(ait) trace dans (son) logiciel du 25 août et du 17 mars 2016 de l'éligibilité à la relance mais n'av(ait) pas de copie sous format PDF* ».

Vous m'avez affirmé ne pas avoir reçu de courrier vous informant de la suspension de votre fourniture d'électricité pour impayés. Je ne suis donc pas en mesure de vérifier l'existence des courriers des 17 mars et 25 août 2016, ni leur contenu. En outre, je relève que le courrier que m'a transmis la Régie E vous demandait de régler votre dette, sans vous informer de la suspension de votre fourniture d'électricité, ni des dispositifs prévus pour vous aider à faire face à votre dette comme le prévoit la réglementation (signalement de votre situation aux services sociaux, recours au fonds de solidarité logement (FSL), etc.). Par ailleurs, ce courrier ne précisait aucune date limite de paiement. Enfin, la coupure a été réalisée le 10 octobre, soit douze jours après l'émission du courrier, alors que la réglementation prévoit un délai de vingt jours.

À la suite de la coupure, vous vous êtes immédiatement rendu à l'agence de la Régie E pour vous acquitter de l'intégralité de votre dette, et assurer le rétablissement de votre fourniture d'électricité, ce qui atteste de votre bonne foi.

De plus, vous avez accepté de régler les frais d'intervention pour impayé pour un montant de 51,88 euros TTC (prévus par le catalogue des prestations de la Régie E²).

À l'issue de cette analyse, je constate ne pas être en mesure de vérifier la teneur des courriers de relance qui vous ont été adressés en dehors de celui du 28 septembre qui ne respecte pas les dispositions du décret de 2008 susvisé. Le contexte de ce litige montre par ailleurs que vous n'avez pas sciemment refusé de payer votre facture et que vous êtes de bonne foi.

¹ Version du 20 juillet 2008, disponibles à l'adresse : http://www.ree-elbeuf.com/item_img/medias/documents/conditions%20g%C3%A9n%C3%A9rales%20de%20fournitures%20au%201er%20juillet%202008_v5..pdf

² Version du 1^{er} août 2016, disponible à l'adresse http://www.ree-elbeuf.com/item_img/medias/images/catalogue%20de%20prestations%202016%20au%2010816.pdf

Il me semblerait équitable que La Régie E vous rembourse les frais facturés.

Enfin, la suspension de fourniture vous a été préjudiciable, puisque vous avez été privé d'électricité durant plusieurs heures et avez dû vous déplacer en vue d'obtenir son rétablissement, aussi, je considère que la Régie E devrait vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments subis.

En ce qui concerne les CGV de la Régie E :

Au cours de l'instruction de votre litige, j'ai été amené à étudier les CGV de la Régie E. Outre les points précités, j'ai remarqué que ce document devrait être mis à jour.

En effet, il fait référence à des articles du Code de la consommation dont la numérotation a été modifiée par l'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016, entrée en vigueur au 1^{er} juillet 2016.

De plus, l'article 16, me concernant, est actuellement rédigé ainsi :

« Dans le cas où les procédures décrites à l'article précédent n'auraient pas permis de régler le différend, le client peut saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie. »

Or, l'article R.616-1 du Code de la consommation dispose : *« le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs. »* Il conviendrait donc de compléter la rédaction actuelle de l'article 16 des CGV.

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

- de procéder à l'annulation des frais d'intervention pour impayé d'un montant de 51,88 euros TTC ;
- de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments liés à la suspension de votre fourniture d'électricité sans préavis.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande à la Régie E :

- de veiller à respecter les dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 en envoyant, préalablement à la suspension de fourniture, les courriers prévus, et d'en conserver une trace ;
- de mettre à jour ses CGV en détaillant la procédure de relance en cas d'impayés, en actualisant les articles du Code de la consommation mentionnés, et en complétant la partie relative au médiateur national de l'énergie.

Les solutions proposées en médiation ne peuvent être imposées aux parties.

Si vous êtes en désaccord avec cette recommandation, ou si la Régie E refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont l'analyse pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du code de l'énergie, la Régie E m'informera dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert

Copie : Régie E