

Recommandation n° 2010-096/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur(s) : **Mme M**
Représenté par : **Pôle d'action sociale d'xxx**

Fournisseur (s) : **X**
Distributeur : **A**
Energie : **Electricité**

L'examen de la saisine

Le 12 septembre 2008, Mme M a souscrit auprès du fournisseur X un contrat de fourniture d'électricité. Le 12 décembre 2008, le fournisseur X lui a signalé qu'elle n'avait pas réglé sa facture du 21 novembre 2008 d'un montant de 121,74 euros TTC. Le 26 décembre 2008, le fournisseur X a écrit de nouveau à la consommatrice pour la mettre en demeure de régler la somme due en précisant qu'à défaut du règlement de sa dette sous quinze jours, son contrat serait résilié pour raison d'impayé, conformément aux conditions générales de vente.

Le 18 février 2009, le fournisseur X a écrit par courrier recommandé à la consommatrice pour lui indiquer qu'elle n'avait toujours pas réglé la somme de 321,65 euros TTC correspondant aux montants de ses factures du 21 novembre 2008 et du 25 janvier 2009. En conséquence et conformément à ses conditions générales de vente, le fournisseur X lui a annoncé que la résiliation de son contrat de fourniture d'électricité serait effective vers le 20 mars 2009.

Le 14 mars 2009, la consommatrice a réglé par mandat la somme réclamée et le 16 mars 2009, le pôle d'action sociale d'xxx, agissant au nom et pour le compte de Mme M, a écrit au fournisseur X pour l'avertir de ce paiement et pour connaître les possibilités d'annulation de la procédure de résiliation engagée.

Le 10 avril 2009, le pôle d'action sociale d'Ile et d'xxx a écrit au fournisseur X pour lui signaler que malgré le paiement de Mme M et leur courrier leur indiquant ce paiement, elle avait fait l'objet d'une suspension de fourniture le 1^{er} avril 2009.

Le fournisseur X a indiqué au médiateur national de l'énergie que les factures n'ayant pas été honorées, il a procédé à la résiliation du contrat de la consommatrice conformément à l'article 24 de ses conditions générales de vente. Il a également indiqué que la consommatrice avait procédé au règlement de la somme due le 19 mars 2009 mais que la demande de résiliation ayant été initiée dès le 18 février 2009, il n'avait pas pu interrompre cette dernière qui a été effective le 1^{er} avril 2009. Toutefois, suite aux appels de la consommatrice et du pôle d'action sociale d'xxx, sa fourniture d'électricité a été rétablie le 15 avril 2009.

Le distributeur A a indiqué au médiateur que le fournisseur X lui avait transmis le 27 février 2009 une demande de résiliation pour le PDL de Mme M et que cette prestation avait été effectuée le 1^{er} avril 2009.

Le 9 avril 2009, le fournisseur X lui a demandé une mise en service pour ce PDL au nom de Mme M qui est devenue effective le 15 avril 2009 conformément aux délais prévus par le catalogue des prestations. Le distributeur A a expliqué qu'il n'avait eu aucune demande de la part du fournisseur X pour anticiper ce rétablissement.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la résiliation d'un contrat de fourniture pour impayé.

L'article 24 des conditions générales de vente du fournisseur X énonce qu'en « *cas de manquement du client à l'une quelconque de ses obligations au titre du contrat X (notamment en cas de non paiement par le client d'une facture dans le délai prévu) et sans préjudice des autres sanctions prévues au contrat X pour de tels manquements, le fournisseur X pourra mettre en demeure le client défaillant de remédier à ce manquement. Les conséquences pratiques du prolongement d'un tel manquement après réception de la mise en demeure doivent être clairement décrites dans la mise en demeure. Si le client défaillant ne s'exécute pas dans un délai de quinze jours à compter de la mise en demeure, le fournisseur X pourra, sous réserve d'en notifier le client défaillant par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, résilier le contrat X de plein droit en respectant un préavis de trente jours si ledit manquement persiste, étant précisé que la date de résiliation effective du contrat X ne pourra intervenir que le 1^{er} jour du mois suivant la date de fin de préavis... ».*

.../...

Le fournisseur X a mis en œuvre la procédure de résiliation conformément à ses conditions générales de vente. Quinze jours après son courrier de mise en demeure du 26 décembre 2008, le fournisseur X était en effet en droit de résilier le contrat et il n'était donc pas obligé de tenir compte du règlement de Mme M, intervenu plusieurs semaines après cette échéance, pour revenir sur sa décision.

Toutefois, le médiateur considère que le fournisseur X n'a pas respecté les conditions de mise en œuvre d'une suspension de fourniture pour impayé telles qu'elles sont précisées dans 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.

Le fournisseur X n'a certes pas à proprement parler mis en œuvre une procédure de suspension de fourniture pour impayé, situation couverte par le texte précité, mais une procédure de résiliation du contrat. Cette situation est a priori distincte et elle fait d'ailleurs l'objet de prestations différentes de la part du distributeur A.

Toutefois, le médiateur considère qu'un fournisseur qui procède à la résiliation du contrat à son initiative en cas d'impayé ne peut ignorer les conséquences de cette résiliation pour le consommateur, qui sont la suspension de fourniture. Dès lors, les dispositions réglementaires relatives à la protection du consommateur pour une suspension de fourniture en cas d'impayé doivent s'appliquer dans les cas de résiliation du contrat pour impayé à l'initiative du fournisseur.

En conséquence, tous les courriers de mise en demeure de payer du fournisseur doivent informer le consommateur qu'il « *peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L 115-3 du code de l'action sociale et des familles* ».

Cette information ne figurait pas sur le courrier de mise en demeure de payer reçue par Mme M le 26 décembre 2008.

Cette information est primordiale car l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles précise que les consommateurs éprouvant des difficultés financières peuvent solliciter une aide de la collectivité pour régler leur facture d'énergie. En outre, cette demande d'aide est suspensive de toute procédure de suspension de fourniture tant que la collectivité n'a pas statué sur la demande du consommateur.

Faute d'être informée en temps et en heure par son fournisseur, Mme M n'a pas saisi les services sociaux dans les délais qui lui auraient permis d'éviter la suspension de fourniture mise en œuvre à la suite de la résiliation de son contrat elle a saisi les services sociaux postérieurement et a obtenu une aide ce qui démontre qu'elle aurait pu éviter la coupure.

Dès lors, le médiateur estime légitime que le fournisseur X dédommage la consommatrice pour ce défaut d'information et ses conséquences directes, à savoir la suspension de fourniture pendant deux semaines. En outre le fournisseur X n'a pas demandé une prestation expresse de mise en service qui aurait limité la durée de l'interruption de fourniture. Compte tenu de la gravité de ces conséquences, le médiateur estime qu'un dédommagement de 300 euros est justifié.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à la consommatrice 300 euros pour l'interruption de fourniture qu'elle a subie, consécutive d'un défaut d'information sur la possibilité de saisir les services sociaux, et dont la durée aurait pu être réduite.

Le médiateur recommande au fournisseur X et à tous les fournisseurs d'électricité et de gaz de mettre en œuvre, dans les cas de résiliation du contrat à leur initiative en cas d'impayé, les dispositions réglementaires applicables aux suspensions de fourniture en cas d'impayés.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur le cas échéant informeront 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, pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 18 mars 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE