

Paris, le 24 octobre 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-1601

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations de gaz naturel.

A la suite de votre licenciement, vous avez eu des difficultés pour régler vos factures et vous avez déposé un dossier à la Commission de surendettement de la Banque de France qui a été accepté. Vous avez demandé à votre fournisseur de gaz un échéancier pour une autre dette, ce qu'il a refusé au motif que le montant de cette dette (2 607,54 euros) correspondait à un cumul de factures impayées. Une suspension de votre fourniture de gaz est alors intervenue le 14 juin 2013.

Vous demandez un échéancier de paiement pour régler le solde de votre dette, ainsi que le rétablissement de votre fourniture de gaz.

J'ai analysé votre dossier, ainsi que les observations que le fournisseur Y m'a adressées (jointes en annexe).

1. Concernant le montant de la dette

Vous avez effectué un dépôt de dossier auprès de la Commission de Surendettement de la Banque de France. Par courrier du 21 mars 2013, la Commission de Surendettement vous a transmis le plan définitif, dont la date de l'arrêté définitif des créances a été fixée au 12 février 2013. Ce plan devait entrer en application le 30 avril 2013 et mentionnait une dette envers le fournisseur Y d'un montant de 118 euros TTC.

A la date de l'arrêté définitif des créances (12 février 2013), certaines factures étaient échues, mais n'ont pas été intégrées dans le plan définitif. En effet, la somme de 118 euros TTC correspond à une facture du 12 octobre 2012 (118,01 euros TTC) dont le paiement était exigible le 26 octobre 2012. Le fournisseur a émis deux autres factures :

- la facture du 19 novembre 2012 (622,20 euros TTC dont 118,01 euros de report de solde), exigible le 3 décembre 2012 ;
- la facture du 28 janvier 2013 (1 705,58 euros TTC dont 641,78 euros de report de solde), exigible le 11 février 2013.

Or, le 27 décembre 2012, le fournisseur reconnaît avoir été informé par la Commission de surendettement de l'état des dettes déclarées par vous (118 euros). A cette date, le montant de la dette s'élevait à 622,20 euros (cf. facture du 19 novembre 2012).

Je m'étonne donc que le plan conventionnel de redressement n'ait pas pris en compte, *a minima* ce montant, ni même celui de la facture du 28 janvier 2013 (1 705,58 euros), puisque l'état du passif a été arrêté postérieurement, le 12 février 2013.

Vous auriez pu également vous manifester pour intégrer le montant de cette dette dans le plan, en redéposant une nouvelle demande d'examen de votre situation auprès de la Commission de surendettement.

Par la suite, votre dette n'a cessé d'augmenter, compromettant les chances de réussite de votre plan de redressement. Le fournisseur a consenti à mettre en place un échéancier de paiement le 21 juin 2013 (quatre prélèvements à compter de juillet 2013 pour un montant total de 3 017,84 euros TTC), dont vous avez acquitté la majeure partie (dernière mensualité le 15 octobre). Vous devez dans le même temps régler vos factures courantes, c'est notamment le cas de la facture du 24 juillet 2013 (410,41 euros TTC).

2. Concernant la coupure de gaz

Vous aviez demandé à votre fournisseur un échéancier de paiement pour une dette (2 607,54 euros TTC) non comprise dans le plan conventionnel mis en place par la Commission de Surendettement. Le fournisseur a refusé d'accéder à votre demande le 27 mai 2013, au motif que le montant de cette dette résultait d'un cumul de factures. N'ayant pas réglé cette dette, vous avez subi une coupure de gaz le 14 juin 2013.

Vous précisez ne pas avoir été informée au préalable de cette coupure. Or, le fournisseur m'a transmis une copie de deux courriers de relance, datés des 7 mars et 9 avril 2013, faisant état d'un risque de suspension de fourniture de gaz. Dans ces conditions, la coupure pour impayés a été conduite dans le respect de la réglementation en vigueur.

A la suite de votre saisine et de l'intervention de mes services, le fournisseur Y a demandé au distributeur GRDF le rétablissement de votre fourniture, effectué le 20 juin 2013.

Pendant l'instruction de votre saisine, vous m'avez fait part de menaces de coupure par téléphone le 31 août 2013, alors que vous respectiez l'échéancier de paiement mis en place en juin 2013 (quatre prélèvements à compter de juillet 2013 pour un montant total de 3 017,84 euros TTC). Dans ses observations, le fournisseur Y confirme que vous avez respecté votre échéancier et ne fait pas état de cet appel téléphonique. Je n'ai toutefois pas de raison de remettre en cause votre bonne foi et admet que ce type d'appel ait pu susciter une inquiétude de votre part, compte tenu de la coupure subie peu de temps auparavant.

3. Conclusion

Je n'ai pas constaté de manquement d'anomalies importantes dans le traitement de votre dossier, le fournisseur Y ayant globalement respecté ses obligations et la réglementation applicable aux cas d'impayés.

Toutefois, dans l'intérêt général des consommateurs en situation de surendettement, j'invite le fournisseur Y à faire ses meilleurs efforts pour le bon déroulement de la procédure de surendettement engagée par ses clients. Je lui recommande en particulier, de déclarer toutes les créances échues à la date à laquelle la Commission de surendettement sollicite les créanciers pour l'arrêté définitif de l'état du passif, ceci afin d'éviter qu'une dette importante compromette la réussite du plan de redressement du consommateur.

Je lui recommande également de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC, compte tenu des désagréments subis dans ce dossier.

Je vous recommande enfin de régler vos dernières factures, dont le montant n'est pas intégré à l'échéancier de paiement mis en place en juin 2013.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y m'informera dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville