

Paris, le 29 juillet 2016

Dossier suivi par : XXXXXXXXXXXXX
N° de saisine : D2016-01226

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Ce litige concerne la résiliation de vos contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité par le fournisseur A.

Vous faites valoir que :

- vous avez rencontré des difficultés financières pour régler vos factures d'énergie courant 2015 mais que fin 2015, vous étiez à jour de vos paiements à l'exception des mensualités d'octobre 2015, que vous n'aviez pas pu honorer ;
- en février 2016, vous avez dû réclamer à votre fournisseur de vous adresser la facture annuelle de gaz naturel de 2015. Celle-ci a été émise le 22 février 2016 pour un montant à devoir de 655,38 euros TTC (déduction faite des mensualités payées), incluant un report de solde de 127 euros TTC dont vous vous étiez déjà acquittée ;
- en réalité, le solde de votre compte client a atteint 528,38 euros TTC en février 2016 ;
- vous avez appelé le service clients du fournisseur A, le 4 mars 2016, afin de demander un plan de paiement en plusieurs échéances pour le règlement du solde restant dû ;
- le 16 mars 2016, vous avez reçu un SMS de la part du fournisseur A, vous indiquant que vos contrats allaient être résiliés ;
- le 17 mars 2016 vous avez adressé un courrier au fournisseur A, sollicitant à nouveau un plan de paiement ;
- le 20 mai 2016, vos contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité ont été résiliés, et votre alimentation en gaz naturel a été coupée.

Vous indiquez, par ailleurs, que le Tarif Première Nécessité (TPN) n'a pas été appliqué sur la facture annuelle de décembre 2015, alors même que vous en étiez bénéficiaire à cette époque.

Aussi, vous demandez la prise en charge des frais de remise en service que vous avez dû régler auprès de votre nouveau fournisseur d'électricité et de gaz naturel (environ 45 euros TTC), ainsi qu'un plan de paiement pour le solde de votre compte client A.

J'ai analysé le dossier que vous m'avez transmis, ainsi que les observations que le fournisseur A et les distributeurs Z et Y m'ont adressées (jointes en annexe).

1- Sur votre demande d'échelonnement du 4 mars 2016 et la résiliation de vos contrats

Vous affirmez avoir appelé le service clients du fournisseur A le 4 mars 2016 afin de demander un plan d'apurement de votre dette qui s'élevait alors à 528,38 euros TTC.

Pour sa part, le fournisseur A indique n'avoir aucune trace de cet appel.

Aussi, à l'appui de vos dires, vous m'avez transmis votre relevé d'appels du mois de mars 2016, où figure bien un appel au numéro du service client, à 16 heures 12 minutes, d'une durée de 14 minutes :

Vos communications téléphoniques

7	04.03	16:12:29	0800944844	Transport	00:14:05	00:00:00	Unique	0,00€
---	-------	----------	------------	-----------	----------	----------	--------	-------

Je constate que vous avez donc bien appelé le service clients du fournisseur A au moment indiqué, et que le fournisseur A n'a pas pris en compte cet appel.

De plus, je note que le 17 mars 2016, lorsque que vous vous êtes rendue compte que votre demande d'échelonnement n'avait pas été prise en compte à la suite de la réception d'un SMS vous informant de la résiliation de vos contrats, vous avez immédiatement envoyé un courrier relatant vos difficultés et sollicitant une nouvelle fois la mise en place d'un plan d'apurement.

Pour montrer votre bonne foi et votre volonté de régler votre dette, vous avez réglé la somme de 100 euros TTC en avril 2016.

Néanmoins, votre contrat a été résilié et votre alimentation en gaz interrompue.

Il ressort de ces faits que vous avez effectué diverses démarches par téléphone et par courrier pour solliciter un plan de paiement. Celles-ci n'ont toutefois pas été prises en compte par votre fournisseur, qui déclare ne pas en avoir eu connaissance.

D'autre part, je constate que les dispositions du 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 n'ont pas toutes été respectées.

L'article 1^{er} de ce texte prévoit que lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier (simple ou recommandé) qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours (30 jours pour les bénéficiaires du TPN ou du TSS) sa fourniture pourra être réduite ou suspendue.

A défaut d'accord entre le consommateur et le fournisseur sur les modalités de paiement, ce dernier peut procéder à la réduction ou à la coupure et en avise le consommateur au moins 20 jours à l'avance par un second courrier (simple ou recommandé). Néanmoins, en vertu de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles « *en cas de non-paiement des factures, la fourniture d'énergie, d'eau ainsi que d'un service téléphonique restreint est maintenue jusqu'à ce qu'il ait été statué sur la demande d'aide* ».

Cette mention doit être d'ailleurs rappelée sur les courriers envoyés, ce qui n'était pas le cas de ceux que votre fournisseur vous a adressés.

Le fournisseur A a indiqué vous avoir adressé les alertes suivantes :

- « - SMS de relance (du 21/10/2015),
- SMS de résiliation (du 16/03/2016),
- Mise en demeure en A.R (du 31/03/2016),
- Et pour finir, lettre de résiliation (du 04/05/2016).»

Je précise que des SMS ne peuvent être considérés comme des relances valables, au sens du texte précité. Par ailleurs, le SMS de relance daté du 21 octobre 2015 concernait une dette antérieure à celle de février 2016.

En revanche, le délai global de 50 jours, en tant que bénéficiaire des tarifs sociaux, laissé pour trouver une solution de règlement a bien été respecté puisqu'il s'est écoulé 50 jours entre l'émission du courrier le 31 mars 2016 et la coupure le 20 mai 2016. J'observe cependant que seulement 16 jours se sont écoulés entre l'envoi du deuxième courrier et la coupure de votre alimentation en gaz, ce qui n'est pas conforme au décret précité.

Compte-tenu de ce qui précède, je considère que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC pour la gestion insatisfaisante de votre dossier.

2- Sur le règlement du solde restant dû

A la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A a proposé de vous accorder une facilité de paiement avec des mensualités de 50 euros TTC pour le solde restant dû (718,48 euros TTC à la date de résiliation de vos contrats)

J'estime que cette proposition devrait être mise en œuvre.

3- Sur la résiliation de vos deux contrats

Au cours de l'instruction de votre litige, le fournisseur A a fait valoir que la coupure de votre alimentation en électricité pour un impayé qui ne concernait pourtant que le gaz était justifiée par le fait que votre contrat « *DUO* » comprenait la fourniture de votre logement en électricité et en gaz naturel.

Je constate que la dénomination de l'offre commerciale par laquelle le fournisseur A propose à ses clients la fourniture en gaz naturel et en électricité n'implique pas la conclusion d'un contrat unique. Au contraire, la fourniture en gaz et en électricité est encadrée par deux contrats distincts, telles que l'attestent les conditions générales de vente disponibles sur son site internet, qui sont spécifiques à chaque énergie.

De surcroît, il convient de rappeler que l'article L. 224-8 du Code de la consommation dispose que « *Le fournisseur est tenu d'offrir au client la possibilité de conclure avec lui un contrat unique portant sur la fourniture et la distribution d'électricité ou de gaz naturel.* » Ainsi, les contrats proposés par les fournisseurs d'énergie impliquent trois parties : le consommateur, le fournisseur et le distributeur. Or, pour chaque énergie, les distributeurs sont différents (Y pour l'un, Z pour l'autre).

De plus, l'étude des conditions générales de vente ne laisse pas apparaître d'obligations interdépendantes entre les deux énergies. Ainsi, aucune mention ne prévoit qu'un impayé concernant une source d'énergie entraîne la coupure dans une autre énergie.

Enfin, je rappelle avoir recommandé : « *pour un impayé portant sur un contrat distinct, la suspension de fourniture d'électricité ne saurait être mise en œuvre lorsque l'impayé se rapporte au contrat de fourniture de gaz. Dans la mesure où les deux contrats sont distincts, un impayé relatif à l'un des deux contrats, ne peut justifier la mise en œuvre d'une sanction contractuelle prévue par l'autre contrat* » (recommandation n° 2010-097).

Je précise que le fournisseur A a accepté de prendre à sa charge sous forme d'un dédommagement de 45 euros TTC les frais de remise en service que vous avez dû régler à votre nouveau fournisseur : j'estime que cette proposition devrait être mise en œuvre.

4- Sur l'application du TPN sur la facture annuelle d'électricité du 20 décembre 2015

L'application du TPN à votre contrat de fourniture d'électricité a été interrompue entre décembre 2014 et décembre 2015.

Vous m'avez indiqué que vous aviez demandé pourquoi au fournisseur A, et que celui-ci vous avait répondu que l'erreur venait de l'organisme gérant l'application de ce tarif.

Cependant, dans la mesure où la déduction afférente au TSS pour la période allant de décembre 2014 à décembre 2015 a bien été appliquée par le fournisseur A sur la facture annuelle de gaz naturel émise le 22 février 2016, et où les critères d'éligibilité pour le TPN et le TSS sont identiques, il est évident que vous auriez dû bénéficier du TPN sur la même période.

Aussi, j'estime que le fournisseur A devrait appliquer rétroactivement la déduction correspondant au TPN à votre contrat de fourniture d'électricité pour la période allant de décembre 2014 à décembre 2015.

Ainsi, après une analyse détaillée de votre dossier, je recommande au fournisseur A :

- de vous verser un dédommagement de 100 euros TTC pour la gestion insatisfaisante de votre dossier ;
- de vous rembourser les frais de mise en service dont vous avez dû vous acquitter auprès de votre fournisseur d'électricité et de gaz naturel (environ 45 euros TTC), comme il l'a accepté ;
- de vous accorder un plan de paiement compatible avec vos capacités de remboursement, comme il l'a proposé ;
- d'appliquer rétroactivement le TPN à votre facturation d'électricité de décembre 2014 à décembre 2015.

Enfin, dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de faire figurer dans ses conditions générales de vente et dans ses courriers de relance en cas d'impayé les dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles relatives aux aides financières attribuées par le fonds de solidarité pour le logement.

De plus, il conviendrait qu'il ne mette pas en œuvre sur un contrat une sanction contractuelle prévue par un autre contrat distinct, étant entendu que ces deux contrats ne sont pas interdépendants.

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 un message sur l'espace de médiation. 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).

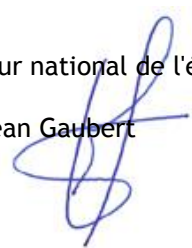
En application des dispositions de l'article R.122-3 du code de l'énergie, le fournisseur A m'informerait dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert



Copie : A / Z / Y