

Madame et Monsieur R.

Paris, le 8 décembre 2017

Dossier suivi par : S.C  
N° de saisine : D2017-06096  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

Ce litige concerne la suspension de votre fourniture d'électricité pour impayés depuis le 8 août 2017.

Vous estimez que cette coupure ne serait pas survenue si vos consommations avaient été facturées en mars 2017. Elles auraient alors été prises en compte dans le cadre du plan établi par la Banque de France en juillet 2017, qui a abouti à la décision d'un moratoire de deux ans sur l'ensemble de vos dettes (1 278,86 euros TTC).

Vous souhaitez qu'un dédommagement pour les désagréments liés à la coupure vous soit accordé et que votre alimentation en électricité soit rétablie.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y (jointes en annexe).

**J'en conclus qu'en ne facturant pas vos consommations en mars 2017 et en ne relevant pas votre compteur, les opérateurs vous ont nécessairement privés d'une chance d'intégrer la dette concernée au moratoire en cours.**

**Même s'il n'est pas certain que la coupure aurait pu être évitée, ces anomalies sont à l'origine d'une partie de la dette actuelle. En compensation des désagréments subis, j'estime que vous devriez donc être rétablis en électricité en contrepartie du paiement d'une première échéance.**

**Sur le montant de la dette prise en compte dans le passif analysé dans le cadre du traitement de votre dossier surendettement :**

Vous avez déposé un dossier auprès de la commission de surendettement, qui en a accusé réception le 31 janvier 2017. Le 19 avril 2017, vous avez reçu un état détaillé de votre endettement, sur lequel figure une dette de 1 278,86 euros (soit le montant de la facture du 1<sup>er</sup> mars 2017 (52,64 euros TTC), plus un arriéré de 1 226,22 euros) à l'égard de A.

S'agissant de votre endettement il convient de rappeler que votre rythme de facturation est bimestriel. Cependant, le distributeur Y n'effectuant qu'un relevé de compteur par an, vous ne recevez qu'une facture annuelle établie à partir d'un index relevé par le distributeur ; les autres factures sont basées sur des consommations estimées.

Le dernier relevé pris en compte est celui du 4 novembre 2016 (index 54 516 kWh). Votre facturation a par la suite été établie sur la base d'estimations jusqu'au 13 juin 2017, date à laquelle vous avez transmis un auto-relevé (63 800 kWh).

La facture du 1<sup>er</sup> mars 2017 (1 278,86 euros TTC, avec un arriéré de 1 226,22 euros TTC) dernière facture intégrée au dossier de surendettement, ne comporte aucune consommation mais a mis à votre charge des frais d'intervention pour impayés.

La précédente facture qui comporte de la consommation est celle du 19 janvier 2017 (1 226,22 euros TTC, dont un arriéré de 537,12 euros TTC). Il s'agit d'une facture estimée, qui prend en compte l'index 57 868 kWh, calculé par le distributeur Y.

Pour justifier qu'aucune autre facture n'a été émise, le fournisseur A a indiqué que « *vous n'av(i)ez pas manifesté votre souhait d'obtenir une facture sur index réels entre le 19/01/2017 et le 19/03/2017* », et ajouté qu'aucune estimation de consommation n'avait été facturée car votre installation faisait l'objet d'une limitation de puissance.

Vous estimez au contraire que la facture du 19 mars 2017 aurait dû comporter des consommations conformément à votre rythme de facturation.

L'historique transmis par le distributeur montre qu'un index a été enregistré à 57 868 kWh le 19 mars 2017, ce qui explique que la facture éditée le même jour n'ait comporté aucune consommation, puisqu'il s'agit de l'estimation faite en janvier. Il s'agit certainement d'une erreur.

J'observe en outre que le distributeur Y s'est déplacé à deux reprises le 28 février 2017 (limitation de puissance) et le 3 avril 2017 pour une coupure avec rétablissement mais qu'il n'a relevé aucun index.

Or, le relevé d'index est un acte élémentaire de toute intervention pour impayés, ce qui est le cas de la réduction de puissance (cf. délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 19 octobre 2016 portant projet de décision sur la tarification des prestations réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité (3.3.14 Intervention pour impayé ou manquement contractuel (BT ≤ 36 kVA)). Il est d'ailleurs prévu par le catalogue des prestations du distributeur Y accessible sur internet.

Ce relevé était donc requis et d'autant plus pertinent que le distributeur Y déroge déjà à la règle du relevé semestriel, comme je l'ai déjà observé précédemment<sup>1</sup>.

Dans ce contexte la facture de mars 2017 aurait dû refléter vos consommations. Vous n'avez pas été alertés sur l'état de l'endettement courant qui aurait pu être pris en compte dans le cadre du moratoire décidé par la Commission.

En effet, à la différence de ce qui est mentionné dans les observations du fournisseur A, rien n'interdisait à la commission de surendettement d'intégrer cette dette à votre passif, si vous le souhaitiez. J'ai déjà eu l'occasion d'observer cette pratique dans d'autres dossiers. La circulaire du 29 août 2011 invite la commission à prendre en compte les dettes courantes connues avant l'arrêt du passif (dans votre cas le 19 avril 2017) même si elles ne sont pas présentées dans le dossier analysé pour la recevabilité. « *Il convient cependant de prendre en compte les dettes non déclarées par le débiteur à l'occasion du dépôt du dossier et déclarées en cours de procédure, dès lors qu'il s'agit d'un oubli ou d'arriérés de charges courantes nées en cours de procédure.* »

En d'autres termes, une facture éditée en mars aurait eu toutes les chances d'être prise en compte dans l'état de votre endettement tel qu'il a été arrêté le 19 avril 2017. Ceci était dans votre intérêt, et c'est la finalité même de la procédure de surendettement, qui vise à prendre en compte tout votre passif.

En l'absence de relevés, il est cependant délicat d'estimer le montant qui vous aurait été réclamé en mars 2017. Il a été intégré à la facture de mai 2017 (852,40 euros TTC). Si l'on en soustrait la part du solde qui peut être rattachée à la consommation hivernale (de 50 à 70 % environ compte tenu de vos usages et de la limitation de puissance), cette consommation représente environ 500 euros TTC.

Seraient donc restés à votre charge 350 euros environ, et nul ne peut attester que vous les auriez réglés pour éviter la coupure même si le montant était plus raisonnable.

Ceci étant, en ne tenant compte d'aucune consommation dans la facturation de mars 2017, à la suite d'un défaut de relevé et du report en mars 2017 d'un index estimé antérieur, les opérateurs vous ont privés d'une chance d'éviter la coupure et d'optimiser les bénéfices du traitement du surendettement. C'est ce qui est à l'origine de votre saisine.

Enfin, je tiens à souligner que votre fournisseur a sollicité la coupure de votre alimentation électrique en avril 2017 alors qu'il savait votre dossier recevable. Dans le cadre du traitement du surendettement, cette mesure n'était pas opportune même si la coupure n'a duré que quelques heures après le paiement de 18,56 euros (frais d'abonnement du 15 mars au 14 mai portés sur la facture du 19 mars 2017). En effet, l'art. L. 722-2 du code de la consommation impose aux créanciers de ne pas mettre en œuvre de

---

<sup>1</sup> Recommandation générique 2015-1385 accessible en ligne [www.mediateur-energie.fr](http://www.mediateur-energie.fr)

mesure d'exécution dès la notification de la recevabilité. La pression exercée par toute forme de relance est à mon sens inappropriée.

### Sur la suspension de votre fourniture d'électricité :

Le fournisseur A a demandé une suspension de votre fourniture d'électricité, réalisée le 8 août 2017 par le distributeur Y.

Les conditions générales de vente du fournisseur A prévoient la possibilité de procéder à une limitation de puissance ou une suspension de la fourniture d'électricité. En effet, l'article 11 prévoit qu'« *en l'absence de paiement, le fournisseur A informe le Client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue (...). À défaut d'accord entre le Client et A dans le délai supplémentaire (...), A avise le Client par courrier valant mise en demeure que, en l'absence du paiement intégral des sommes dues dans un délai de vingt jours, sa fourniture sera réduite ou suspendue* ».

Ces stipulations sont conformes à la réglementation en vigueur et aux 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.

Le fournisseur A m'a transmis les deux lettres de relance qu'il vous avait adressées avant cette coupure :

- Une lettre du 13 juin 2017 indiquant que votre compte était débiteur de 852,40 euros TTC (montant de la facture du 19 mai 2017)
- Une lettre du 4 juillet 2017 demandant le règlement de 938,68 euros TTC (factures des 19 mai et 23 juin 2017), précisant qu'à défaut de paiement votre fourniture d'électricité pourrait être suspendue ou réduite « *à partir du 24 juillet 2017, donc après expiration d'un délai de 20 jours* ».

Le distributeur Y a ensuite procédé à la suspension de votre fourniture d'électricité le 8 août 2017, non rétablie à ce jour.

Vous souhaitez obtenir le rétablissement ainsi qu'un dédommagement, comprenant entre autres le remboursement de deux groupes électrogènes (160 euros TTC) ainsi que des frais de suspension de fourniture (51,84 euros TTC).

Concernant le rétablissement, le fournisseur A a indiqué qu'il ne serait possible qu'à condition du règlement intégral de votre dette de 1 219,63 euros TTC.

Vous m'avez expliqué que vous n'étiez pas en mesure de la régler, mais avez proposé de vous acquitter de votre dette à raison de 100 euros par mois.

Vous êtes dans une situation financière particulièrement difficile, ce qui vous a amenés à déposer un dossier de surendettement. En effet, Madame R est en congé parental et en recherche d'emploi, et Monsieur R auparavant ingénieur thermicien est sans emploi. Votre foyer compte quatre enfants.

L'analyse de votre dossier montre qu'avant la perte d'emploi de Monsieur R, toutes les dettes du foyer étaient acquittées. La dette intégrée au plan de surendettement n'est d'ailleurs que de 1 300 euros environ, ce qui semble correspondre à moins d'un an de consommation.

La suspension de votre fourniture d'électricité vous est très préjudiciable. Vous avez dû vous équiper de groupes électrogènes et utilisez votre insert à bois pour chauffer la maison. Vous m'avez indiqué parvenir à maintenir une température de 15°C maximum. Vous êtes privés d'eau chaude, et l'absence d'électricité est préjudiciable pour vos enfants.

Au regard de ces différents éléments, j'estime que vous êtes de bonne foi, et qu'il serait équitable que le fournisseur A rétablisse votre fourniture d'électricité en contrepartie de la mise en place d'un échéancier de paiement.

À défaut d'acceptation par le fournisseur A, vous avez la possibilité de déposer une nouvelle demande pour constituer un dossier de surendettement, ce qui vous permettrait, si un nouveau moratoire était accepté, de voir votre fourniture rétablie. Toutefois, il faudra vous acquitter des factures courantes pour éviter une nouvelle coupure.

Enfin, j'ai noté que votre assistante sociale allait déposer une demande d'aide auprès du fonds de solidarité pour le logement (FSL), ce qui pourrait vous permettre de diminuer le montant de votre dette.

En ce qui concerne votre demande de dédommagement, j'estime que le fournisseur A et le distributeur Y devraient l'accepter compte tenu des anomalies décrites ci-dessus survenues dans votre dossier.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A :

- de vous accorder un échéancier de paiement pour votre dette ;
- de procéder au rétablissement de votre fourniture d'électricité dès le paiement de la première échéance.
- De vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour les anomalies survenues dans le suivi de votre facturation ;

Je recommande au distributeur Y de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour ne pas avoir relevé votre compteur alors que ces données auraient permis d'actualiser la dette déclarée en surendettement.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au distributeur Y de veiller à relever un index sur le compteur en cas d'intervention pour impayés ou manquement contractuel.

Je recommande au fournisseur A de suspendre les mesures de recouvrement qui concernent un consommateur dont le dossier est recevable en surendettement, pendant le temps nécessaire à l'élaboration du plan de rétablissement.

Enfin, je vous recommande de vous acquitter de votre dette selon l'échéancier qui sera mis en place.

Je précise à l'ensemble des parties que je transmets cette recommandation à la Direction générale de l'Énergie et du Climat (DGEC), en charge d'élaborer et de mettre en œuvre la politique relative à l'énergie de la France, pour la sensibiliser sur la situation des consommateurs d'énergies qui comme vous, ne parviennent pas à maintenir leur alimentation en électricité en raison d'impayés.

Ces situations, comme la vôtre, justifient que je soutiens la création en France d'un service minimum de l'énergie, également appelé fourniture de dernier recours, comme il en existe déjà dans d'autres états membres de l'Union Européenne.

Vous êtes libres d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Le fournisseur A et le distributeur Y m'informeront dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur A et/ou le distributeur Y refuse(en) de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert



Copie : A / Y  
DGEC