

Monsieur C. B.

Paris, le 23 juillet 2021

N° de dossier : D2021-06292
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Madame N. G.

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose Madame N. G. au fournisseur A concernant sa facturation d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Madame N. G. conteste la facture de résiliation du 4 décembre 2020 de 849,35 euros TTC qui a mis à sa charge 5607 kWh d'électricité du 14 septembre 2019 au 1^{er} décembre 2020. En effet, elle estime que les consommations facturées ne sont pas les siennes entre le 14 septembre 2019 et le 1^{er} octobre 2020 et entre le 19 novembre et le 1^{er} décembre 2020. Madame N.G a précisé n'être entrée dans le logement que le 1^{er} octobre 2020 et a signé un nouveau bail pour un autre logement le 19 novembre 2020. Ces baux ont été fournis dans le cadre de la médiation. Elle n'a donc occupé le logement que du 1^{er} octobre au 19 novembre 2020.

Madame N.G souhaite que sa facturation soit corrigée afin de ne régler que la consommation et l'abonnement entre le 1^{er} octobre et le 19 novembre 2020.

Après avoir analysé son dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

La facture contestée met à la charge de Madame N.G la consommation d'électricité du logement du XX, entre le 14 septembre 2019 et le 1^{er} décembre 2020.

Cette facture régularise les consommations d'électricité entre septembre 2019 et décembre 2020 car les estimations de consommation facturées précédemment et réglées par le précédent locataire ont été sous-estimées (1 190 kWh). Or, de septembre 2019 à décembre 2020, 6 797 kWh ont été consommés (des index 66 698 à 73 495 kWh) soit une différence 5 607 kWh avec l'estimation des consommations facturées

Madame N.G a fourni les baux d'habitation de ses logements qui montrent qu'elle n'a occupé ce logement que du 1^{er} octobre au 19 novembre 2020.

Dans le cadre de la médiation, le fournisseur A ayant eu connaissance d'un nouveau bail débutant le 19 novembre 2020, a proposé d'annuler l'abonnement facturé à Madame N.G entre le 19 novembre et le 1^{er} décembre 2020 mais pas la consommation.

L'analyse du litige montre que le titulaire du contrat de fourniture d'électricité rattaché au XX depuis avril 2019 a, le 26 octobre 2020, par le biais de son compte client internet, substitué à son nom, celui de Madame N.G en tant que titulaire du contrat, sans qu'à aucun moment n'ait été recueillie la

Page 1 sur 5

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

signature de cette dernière. Par la suite, le 29 octobre, son adresse de courriel a été également remplacée par celle de Madame N.G.

Mme N.G s'est donc trouvée engagée dans ce contrat sans sa signature et sans qu'il n'y ait eu de résiliation préalable du contrat du prédécesseur.

Je m'étonne à cet égard que l'on puisse modifier le nom du titulaire d'un contrat sur un espace client sans avoir à recueillir la signature de l'intéressé qui peut donc se trouver engagé à son insu. Cette fonctionnalité me paraît manquer de sécurité.

En effet, devenir titulaire d'un contrat de fourniture d'énergie suppose de recueillir la signature de l'intéressé en application de l'article L 224-6 du Code de la consommation « *Le consommateur n'est engagé que par sa signature* »

Par conséquent, dans un esprit de médiation je propose que le fournisseur A ne mette à la charge de Madame N.G que la facturation des consommations et de l'abonnement qui se rattachent à la période allant du 1^{er} octobre au 19 novembre 2020 et qu'elle ne conteste pas.

La consommation sera évaluée prorata temporis, en se basant sur la consommation réelle enregistrée par le compteur entre septembre 2019 et décembre 2020. En effet, Madame N.G ne dispose pas d'un état des lieux d'entrée ni de sortie qui auraient permis de connaître les index de mise en service et de résiliation. Le fournisseur A devra annuler la consommation facturée en trop.

Dans le cadre de la médiation, le fournisseur A n'a pas accepté cette proposition.


<p>D'une manière générale, je recommande au fournisseur A de ne pas permettre sur l'espace clientèle sur internet, de substituer le nom d'une personne à une autre, en tant que titulaire du contrat, sans recueillir sa signature, conformément à l'article L. 224-6 du code de la consommation.</p>

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de ce litige.

LA MODIFICATION DU NOM DU TITULAIRE SUR UN CONTRAT D'ENERGIE

Le site internet du fournisseur A précise que la modification du titulaire d'un contrat peut se faire soit pour un changement de nom soit pour l'ajout d'un co-titulaire au contrat.

France Métropolitaine | FR ▼ Aide & Contact ▼



Lors d'un changement de situation personnelle, vous pouvez être amené à modifier le titulaire de votre contrat (que ce soit pour un simple changement de nom ou un ajout de co-titulaire au contrat d'énergie).

Vous pouvez réaliser la modification du titulaire du contrat en seulement quelques clics depuis votre espace client, rubrique « **Mon compte** ». Une fois la demande de modification effectuée, vous recevrez un e-mail de confirmation.

Dans le cas d'un déménagement, le fournisseur A indique qu'il n'est pas possible de transférer le contrat d'énergie à la personne qui vous succède dans le logement.

France Métropolitaine | FR ▼ Aide & Contact ▼

Je déménage, comment changer le titulaire de mon contrat ?

Lors d'un déménagement, vous ne pouvez pas transférer votre contrat d'énergie à la personne qui vous succède dans le logement. Vous devez impérativement résilier votre ancien contrat d'énergie. Vous pouvez le faire en ligne depuis votre espace client dans Mon compte > Mon logement > Résilier mon contrat, ou par téléphone avec votre conseiller.

Votre successeur dans le logement devra, quant à lui, ouvrir un contrat d'énergie à son nom.

À savoir : s'il est possible de résilier votre contrat d'énergie à tout moment, sans préavis, nous vous conseillons de débiter votre résiliation une à deux semaines avant votre déménagement. Le jour de votre départ, il ne vous restera plus qu'à nous communiquer le relevé du compteur de votre ancien logement.

Or, le 26 octobre 2020, le titulaire du contrat de fourniture d'électricité, a pu remplacer son nom par celui du successeur dans le logement via son espace client sécurisé alors que cela ne relevait ni d'un changement de nom (le nom et prénom du tiers étant différents de ceux de Madame N.G) ni de l'ajout d'un co-titulaire dans la mesure où le titulaire n'était plus partie au contrat après la modification.

Or, autoriser un tiers à modifier le nom du titulaire de son contrat via son espace client revient à engager une personne sans recueillir sa signature. Un tel engagement ne peut être considéré comme valable au regard de l'article L.224-6 du code de la consommation.

De plus, ceci a abouti pour le fournisseur A à considérer que le nouveau titulaire du contrat est responsable des consommations et abonnements passés, voire des impayés, ce qui est anormal, sauf si le fournisseur A a recueilli l'accord du nouveau titulaire.

Par ailleurs, j'observe que le fournisseur A disposait de l'adresse courriel de Madame N.G dès le 29 octobre, il avait donc un moyen pour pouvoir contacter directement Madame N.G pour lui signaler la nécessité de souscrire un nouveau contrat.

Dans ce contexte, faute de disposer de l'assurance d'une souscription valable, le fournisseur A ne peut qu'annuler la consommation et l'abonnement facturés à tort à Madame N.G entre le 14 septembre 2019 et le 1^{er} octobre 2020 ainsi qu'entre le 19 novembre et le 1^{er} décembre 2020. Dans un esprit de médiation, je recommande que seule la facturation entre le 1^{er} octobre et le 19 novembre 2020 soit maintenue puisque l'intéressée ne la conteste pas.

LES DESAGREMENTS SUBIS

Madame N.G est arrivée en France récemment (elle est originaire du Chili) et n'était pas informée des modalités selon lesquelles elle devait souscrire un contrat d'énergie lors de son emménagement dans l'appartement du 9 Villa des Gobelins à Paris. De plus, elle n'a pas été informée des conséquences que le fournisseur A prète, à tort, au changement de titulaire d'un contrat.

Aussi, j'estime qu'il ne serait pas équitable que le fournisseur A lui facture des consommations qui ne sont pas les siennes.

Le fournisseur A dispose des coordonnées de l'ancien titulaire, il peut juridiquement se retourner vers ce dernier pour lui réclamer le paiement des consommations facturées entre le 18 septembre 2019 et le 1^{er} octobre 2020.

Je propose d'évaluer (selon la méthode du prorata temporis) les consommations qui auraient dû être imputées à Madame N.G en me basant sur la consommation réelle enregistrée par le compteur entre septembre 2019 et décembre 2020, date de la souscription du successeur de Madame N.G. En effet, Madame N.G ne dispose pas d'un état des lieux d'entrée ni de sortie qui aurait permis de connaître les index de mise en service et de résiliation.

Afin de connaître la consommation à mettre à la charge de Madame N.G, j'ai procédé au calcul suivant :

- consommation réelle entre le 18 septembre 2019 et le 1^{er} décembre 2020 (440 jours) : 6 797 kWh soit 15,45 kWh par jour ;
- nombre de jours de consommation à facturer à Madame N.G : du 1^{er} octobre au 19 novembre 2020 soit 49 jours ;
- consommation maximale à facturer : 15,45 kWh/j X 49 jours soit 757 kWh.

La consommation maximale à facturer à Madame N.G serait de 757 kWh. Sachant que le fournisseur A a facturé 5 607 kWh, il conviendrait que ce dernier annule 4 850 kWh (5 607 – 757) (soit environ 748 euros

De plus, comme l'a proposé le fournisseur A dans le cadre de la médiation, je l'invite à annuler l'abonnement facturé à tort entre le 19 novembre et le 1^{er} décembre 2020 pour environ 4 euros TTC.

Enfin, Madame N.G rencontre des difficultés financières et n'était pas en mesure de régler le solde réclamé par le fournisseur A de 849,35 euros TTC. Le fournisseur A a proposé de lui accorder une facilité de paiement pouvant se décliner jusqu'à 10 échéances. J'estime que le fournisseur A ne devrait pas limiter le nombre d'échéances de paiement mais s'adapter aux capacités financières de Madame N.G.

Selon vous, Madame N.G est d'accord avec la proposition du médiateur de ne régler que ses consommations entre le 1^{er} octobre et le 19 novembre 2020.

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

- **d'annuler 4 850 kWh (soit environ 748 euros TTC) représentant la consommation facturée à tort à Madame N.G ;**
- **d'annuler l'abonnement facturé en trop entre le 19 novembre et le 1^{er} décembre 2020 comme il l'a proposé dans le cadre de la médiation ;**
- **d'accorder à Madame N.G une facilité de paiement s'adaptant à ses capacités financières.**

D'une manière générale, je recommande au fournisseur A de ne pas permettre sur l'espace clientèle sur internet, de substituer le nom d'une personne à une autre, en tant que titulaire du contrat, sans recueillir sa signature conformément à l'article L. 224-6 du code de la consommation

Madame N.G est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que la solution proposée est acceptée.

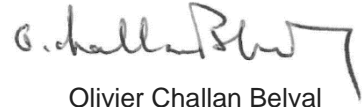
Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si Madame N.G demeure insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée Madame N.G garde la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (cf. fiche ci-jointe).

Pour évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

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



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : Madame N.G

A
Y