

Madame C.L.

Paris, le 11 avril 2022

N° de dossier : D2021-19213
(à rappeler dans toute correspondance)

V/Réfs : 3675071/G

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Madame J. et Monsieur D.

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose Madame J. et Monsieur D., vos assurés, au fournisseur A et au distributeur Z, concernant la facturation de leurs consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vos assurés sont relancés par leur fournisseur pour le paiement de la somme de 948,11 euros TTC. Ils contestent devoir ce montant car ils n'ont reçu aucune facture mettant à leur charge un tel montant. Vos assurés considèrent que des frais d'intervention leur ont été indûment facturés.

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

Vos assurés contestent en réalité le report de solde de 948,11 euros TTC qui résulte de l'émission de trois factures datées des 29 octobre 2019, 11 novembre 2019, 21 janvier 2020, d'un montant global de 1 258,65 euros TTC et d'un paiement partiel de 310,54 euros TTC le 4 février 2020.

L'intervention pour impayés réalisée en octobre 2019 s'explique par l'existence d'un solde débiteur permanent depuis 2018. Au regard des éléments dont je dispose, je ne suis pas en mesure de remettre en cause ce solde débiteur qui a justifié une demande d'intervention pour impayés.

Toutefois, le distributeur Z a indûment facturé des frais de déconnexion et de reconnexion de l'alimentation électrique au potelet pour un total de 850,22 euros TTC en date des 21 et 28 octobre 2019, alors qu'il aurait dû facturer l'intervention pour impayés (environ 53 euros TTC) dont le montant est encadré par la CRE en tant que prestation réalisée à titre exclusif par le gestionnaire de réseau de distribution.

À la suite de l'intervention de mes services, le distributeur Z a procédé à l'annulation de la somme de 850,22 euros TTC et a accepté d'accorder à vos assurés un dédommagement de 100 euros TTC en raison des désagréments subis.

Par ailleurs, le distributeur Z a facturé des frais d'intervention pour impayés les 3 octobre 2019 et 25 juin 2021, alors qu'il n'a pas suspendu l'alimentation électrique au domicile de vos assurés à ces dates, en raison de leur absence. Cette pratique qui consiste à facturer un frais en raison de l'absence d'un client à un rendez-vous, dont il n'a pas été prévenu, m'apparaît particulièrement inéquitable. En effet l'absence d'un client qui n'a pas été préalablement prévenu ne peut être assimilée par principe à une opposition à la coupure.

Je recommande donc au distributeur Z d'annuler ces frais et de mettre fin à cette pratique. Je lui recommande également de modifier son catalogue des prestations qui semble assimiler l'absence d'un consommateur qui n'a pas été préalablement prévenu à une opposition volontaire à la mise en œuvre d'une coupure.

Page 1 sur 6

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.

Je recommande au distributeur Z de respecter strictement le cadre fixé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) en ce qui concerne les prestations réalisées à titre exclusif par le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité, et notamment, en cas de mise en œuvre d'une intervention pour impayés :

- **de ne pas facturer de frais de dépose du compteur en complément de la prestation d'intervention pour impayés ;**
- **de modifier son catalogue des prestations, afin de ne pas considérer que l'absence d'un client à un rendez-vous dont il n'a pas été informé au préalable serait assimilable à une opposition volontaire de sa part ; il n'a pas le droit, en effet, de facturer de prestation dans ces circonstances ainsi que le prévoit le catalogue des prestations du distributeur Y approuvé par la CRE.**

Ayant déjà constaté un litige similaire auprès du distributeur Z je signale cette affaire à la Commission de régulation de l'énergie car sa délibération n°201-136 du 25 juin 2019 sur les prestations réalisées à titre exclusif par le gestionnaire de réseau de distribution n'est pas respectée par le distributeur Z.

En outre, dans une logique de médiation, je recommande au distributeur Z d'annuler la facturation des frais d'intervention pour impayés du 21 octobre 2019, survenue en cours de médiation.

Enfin, je recommande au fournisseur A d'accorder à Madame J. et Monsieur D. un échancier de paiement compatible avec leurs ressources pour le solde restant dû, de leur adresser un état de solde mis à jour, et de leur transmettre la facture du 25 mars 2022.

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

LES FRAIS FACTURES PAR LE FOURNISSEUR A

- **Les frais de dépose du compteur**

Le distributeur Z a procédé à une suspension de la fourniture d'électricité de vos assurés le 21 octobre 2019, à la demande de leur fournisseur, en raison d'impayés. Pour ce faire, n'ayant pas accès à l'organe de coupure, il a fait déplacer un camion nacelle pour suspendre l'électricité depuis l'extérieur de leur logement.

Le distributeur Z a émis les factures suivantes :

- La facture du 22 octobre 2019 mettant à la charge de Madame J. des frais de *"Déconnexion ou reconexion au potelet du 21 octobre 2019 "* à hauteur de 425,11 euros TTC
- La facture du 29 octobre 2019 mettant à la charge de Madame. des frais de *« déconnexion ou reconexion au potelet du 28 octobre 2019"* à hauteur de 425,11 euros TTC

Or, cette prestation ne fait pas partie du cadre de l'intervention pour impayés, prévu par la fiche 200b du catalogue des prestations du distributeur Z

Selon la fiche 200b option 2 *« Suspension de l'alimentation »* applicable en cas de coupure *« le technicien du distributeur intervient pour suspendre l'alimentation électrique du point de connexion (...). »*. Cette prestation est facturée 53 euros TTC environ.

Je rappelle que l'article 341-3 du code de l'énergie prévoit que *« la commission de régulation de l'énergie (CRE) fixe également les méthodes utilisées pour établir les tarifs des prestations annexes réalisées à titre exclusifs par les gestionnaires de réseaux »*. Il appartient à la CRE de délibérer sur l'évolution du montant de ces prestations.

Conformément à la délibération 201-136 de la CRE du 25 juin 2019, portant décision sur les prestations annexes à destination des particuliers, réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de

distribution d'électricité, l'intervention pour impayé comprend « la suspension de l'alimentation (ou la desserte) d'un point de connexion » et fait l'objet d'une facturation forfaitaire. »

La facturation de frais déconnexion puis de reconnexion au potelet (2x 425,11 euros TTC) dans le cadre d'une intervention pour impayé ne respecte pas le cadre de la prestation déterminée par la CRE.

A la suite de l'intervention de mes services, le distributeur Z a admis que les frais de déconnexion et de reconnexion coupure potelet ont été facturés indument en 2019 et a procédé au remboursement des deux frais de 425,11 euros TTC, soit un montant total de 850,22 euros TTC.

Cette déduction est visible sur la facture du 25 mars 2022 :

SERVICES, PRESTATIONS ET FRAIS		-664,07 €
Régularisation intervention du 21/10/2019 (1 unité)	44,45 €/unité	44,45 €
Remboursement intervention du 28/10/2019 (1 unité)	354,26 €/unité	-354,26 €
Remboursement intervention du 21/10/2019 (1 unité)	354,26 €/unité	-354,26 €

Le distributeur Z a accepté d'accorder à vos assurés un dédommagement de 100 euros TTC en raison des désagréments subis, ce que j'estime équitable.

- **La facturation de frais d'intervention pour impayés en cas d'absence du client**

Deux interventions pour impayés ont été facturées le 8 octobre 2019 et le 28 juin 2021 alors que ces interventions n'ont pas abouti à la suspension de la fourniture d'énergie.

Le fournisseur A a précisé que celles-ci n'ont pu aboutir faute d'accès au compteur. Cependant, cette hypothèse est en réalité celle d'une impossibilité technique liée à la configuration du réseau. En effet la présence du client n'est pas un prérequis pour effectuer une coupure qui s'opère en principe depuis la voie publique

Votre assuré a confirmé à ma collaboratrice ne pas avoir été présent à son domicile le jour de l'intervention, le 3 octobre 2019, et ne pas avoir été informé qu'une intervention avait été programmée en juin 2021.

Le catalogue des prestations du distributeur Z prévoit qu' « en cas d'impossibilité de réaliser la prestation demandée du fait du fournisseur ou du client, y compris en cas d'opposition ou de menace physique, la prestation est considérée comme réalisée et donc facturée¹ »

Ces dispositions semblent assimiler de fait, l'absence du client à une opposition à la coupure afin de déclencher la facturation d'une prestation. Or, l'absence à une intervention de coupure pour impayé, dont les clients ne sont pas prévenus, peut être fortuite Cette pratique m'apparaît donc particulièrement inéquitable. Le distributeur Z devrait y mettre fin et modifier son catalogue des prestations en conséquence.

Je souligne que le catalogue des prestations du distributeur Y² prévoit l'hypothèse d'une impossibilité technique de suspendre l'alimentation en cas d'absence du client. C'est un cas justifiant l'absence de toute facturation à la différence du catalogue du distributeur Z.

Par conséquent, la pratique du distributeur Z apparaît dérogatoire avec les pratiques du principal distributeur sur le territoire français.

Ainsi, je recommande au fournisseur A de procéder à l'annulation des frais d'intervention pour impayés du 3 octobre 2019 et du 21 juin 2021 car ils n'auraient pas dû être facturés en raison de l'impossibilité technique de couper le compteur en l'absence de vos assurés. En outre, leur absence a pu être fortuite et n'est pas assimilable à une opposition volontaire de leur part pour empêcher la coupure.

Enfin, en cours de médiation, le distributeur Z a procédé à une nouvelle facturation de frais d'intervention pour impayés du 21 octobre 2019, lieu et place des frais de « déconnexion ou reconnexion au potelet » du 21 octobre 2019.

Dans une logique de médiation, et en raison du montant important indu (les frais de déconnexion et de reconnexion au potelet) pour lequel vos assurés ont été relancés en paiement (les frais de déconnexion 21 octobre 2019 ayant même dû être acquittés pour obtenir le rétablissement de l'électricité une semaine

plus tard), je recommande au distributeur Z d'annuler la facturation de l'intervention, pour impayés d'octobre 2019.

LA FACTURATION ETABLIE PAR LE FOURNISSEUR A

- **Les demandes d'intervention pour impayés effectuées par le fournisseur A**

Le fournisseur A a transmis une demande de suspension d'alimentation pour impayés en raison du solde qui est resté débiteur au cours de l'année 2019. Le fournisseur A a précisé que vos assurés ont été destinataires de plusieurs courriers de relance pour impayés car des incidents de paiement (rejets de prélèvements, paiements tardifs) avaient été constatés depuis 2009.

Le fournisseur A a adressé à mes services un état de solde présentant l'intégralité des montants des factures et des paiements effectués par vos assurés depuis 2018 (voir l'état de solde en annexe 1).

L'état de solde transmis fait état d'un solde restant dû s'élevant à 1 235,53 euros TTC avant la première demande d'intervention pour impayés du 3 octobre 2019. Vos assurés ont transmis un document synthétique présentant leurs paiements depuis mars 2019. Toutefois, le solde restant dû résulte d'impayés antérieurs à cette période.

Vos assurés ont indiqué à mes services que les paiements effectués ont été imputés à tort à pour le règlement de dettes liées à des interventions. Ils ont également précisé que des facilités de paiement avaient été régulièrement convenues avec le fournisseur A depuis 2009, ce qui a été réfuté par le fournisseur A.

Aucun document faisant état de ces facilités de paiement n'a été transmis au cours de l'instruction.

En outre, les factures établies en 2018 et 2019, antérieures à la première intervention pour impayés du 3 octobre 2019, correspondent aux consommations d'électricité de vos assurés, et ne portent pas sur des frais facturés par le distributeur Z. Le solde restant dû début octobre 2019 ne semblait donc pas lié à des factures de frais d'intervention non réglées.

Par conséquent, je ne dispose pas d'éléments permettant de remettre en cause la demande d'intervention pour impayés formulée par le fournisseur A en octobre 2019.

- **Le montant litigieux de 948,11 euros TTC**

Le montant litigieux de 948,11 euros TTC résulte :

- de la facture du 8 octobre 2019 d'un montant de 425,11 euros TTC qui met à la charge de vos assurés des frais de reconnexion au potelet du 28 octobre 2019 facturés par le distributeur Z (indus) ;
- de la facture du 19 novembre 2019 d'un montant de 225,99 euros TTC qui a mis la charge de vos assurés leurs consommations d'électricité du 16 septembre 2019 au 18 novembre 2019 et les abonnements 21 novembre 2019 au 20 janvier 2020 ;
- de la facture du 21 janvier 2021 d'un montant de 607,55 euros TTC qui a mis la charge de vos assurés leurs consommations d'électricité du 21 novembre 2019 au 20 janvier 2020 et les abonnements du 21 janvier 2020 au 20 mars 2020 ;
- du paiement d'un montant de 310,54 euros TTC qui n'était donc pas de nature à couvrir l'intégralité des montants des factures émises

Extrait de l'état de solde transmis par le fournisseur A

	paiement		1 229,39	0,00	25/10/2019
FACT	facture d'intervention n°22216051S - 10/19	425,11		425,11	29/10/2019
FACT	facture récurrente n°22329118S - 11/19	225,99		651,10	19/11/2019
FACT	facture récurrente n°22698232S - 01/20	607,55		1 258,65	21/01/2020
	paiement		310,54	948,11	04/02/2020

Le fournisseur A a transmis une nouvelle demande d'intervention pour impayés en juin 2021 en raison du solde impayé de 948,11 euros TTC.

Le report de solde de 1 001,93 euros TTC résulte du report de solde de 948,11 euros TTC et de la facturation d'une intervention de frais d'intervention pour impayés d'un montant de 53,82 euros TTC de juin 2021 (948,11 +53,82)

Extrait de l'état de solde transmis par le fournisseur A

FACT	facture récurrente n°25856795S - 05/21	509,03		1 457,14	19/05/2021
	paiement		509,03	948,11	07/06/2021
FACT	facture d'intervention n°26144178S - 06/21	53,82		1 001,93	28/06/2021
FACT	facture récurrente n°26345761S - 07/21	179,94		1 181,87	28/07/2021

Ce solde a été mis à jour dans le cadre de la médiation avec la prise en compte de l'annulation des frais de déconnexion et de reconnexion au potelet.

Votre assurée a indiqué à ma collaboratrice que ses chèques énergie de 2021 n'ont pas été imputés correctement dans sa facturation. Le fournisseur A a précisé que ceux-ci avaient été pris en compte et déduits du solde restant dû. J'invite le fournisseur A à adresser à vos assurés un état de solde mis à jour de ces paiements effectués par chèques énergie. En outre, votre assurée a indiqué ne pas avoir reçu la facture du 25 mars 2022. J'invite donc le fournisseur A à transmettre cette facture à vos assurés.

Le fournisseur A a proposé d'accorder un paiement échelonné du solde restant dû en trois mensualités, à payer par prélèvement automatique le 5 avril, 5 mai et le 5 juin 2022. Toutefois, le fournisseur A exige le paiement de la dernière facture du 25 mars 2022 à sa date d'exigibilité.

Dans une logique de médiation, je recommande au fournisseur A d'accorder à vos assurés une facilité de paiement compatible avec leurs revenus pour l'intégralité du solde restant dû, qui s'élevait selon lui à 2383,43 euros TTC au 25 mars 2022, déduction faite des frais de déconnexion et de reconnexion au potelet, et report de solde de 1703,93 euros TTC inclus

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur Z :

- d'annuler les frais d'intervention pour impayés du 3 octobre 2019, du 21 octobre 2019 et du 25 juin 2021, soit un montant total de 160,98 euros TTC ;
- d'accorder à vos assurés un dédommagement de 100 euros TTC en raison des désagréments subis par la facturation de frais indus.

Je recommande également au fournisseur A :

- d'adresser à vos assurés un état de solde détaillé à fin mars 2022 permettant de confirmer la prise en compte des chèques énergie et leur transmettre la facture du 25 mars 2022;
- d'accorder à vos assurés une facilité de paiement compatible avec leurs revenus pour l'intégralité du solde restant dû.

Je recommande au distributeur Z de respecter strictement le cadre des prestations réalisées à titre exclusif par le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité fixé par la Commission de régulation de l'énergie, et notamment en cas de mise en œuvre d'une intervention pour impayés :

- de ne pas facturer de frais de dépose du compteur en complément de la prestation d'intervention pour impayés ;
- de modifier son catalogue des prestations afin de ne pas considérer que l'absence d'un client à un rendez-vous dont il n'a pas été informé au préalable est assimilable à une opposition volontaire de sa part et de ne pas facturer de prestation dans ces circonstances à l'instar des dispositions prévues dans le catalogue des prestations du distributeur Y.

Ayant déjà constaté un litige similaire auprès du distributeur Z, je signale cette affaire à la Commission de régulation de l'énergie car sa délibération n°201-136 du 25 juin 2019 sur les prestations réalisées à titre exclusif par le gestionnaire de réseau de distribution n'est pas respectée par le distributeur Z.

Enfin, je recommande à Madame J. et Monsieur D. de s'acquitter du solde restant dû selon les modalités convenues avec leur fournisseur

Madame J. et Monsieur D. sont libres 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 et au distributeur Z de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si Madame J. et Monsieur D. demeurent insatisfaits de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A et/ou le distributeur Z refuse(nt) de mettre en œuvre la solution recommandée, Madame J. et Monsieur D. . garde(nt) 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : Madame J. et Monsieur D.
Fournisseur A
Distributeur Z
Commission de régulation de l'énergie (CRE)