

Madame C. V

Paris, le 3 juillet 2023

N° de dossier : **D2023-00125**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez le solde réclamé par le fournisseur A de 1 002,63 euros correspondant à des factures d'électricité impayées de mai et juillet 2022 pour un logement situé au 34 rue du XX, et pour la période de consommation du 14 novembre 2021 au 12 juillet 2022. Vous considérez ne pas être redevable d'une partie de ces consommations, dans la mesure où vous aviez informé le fournisseur A par téléphone et par courriel de votre départ du logement le 7 janvier 2022, et de votre souhait de ne plus être co-titulaire du contrat de fourniture d'électricité, à la suite de la séparation avec votre ex-compagnon, qui était resté dans le logement.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y, mes conclusions sont les suivantes :

Le fournisseur A a reconnu avoir pris acte de votre volonté de ne plus être titulaire du contrat de fourniture d'électricité litigieux le 7 janvier 2022.

Néanmoins, le fournisseur A a constaté, quelques jours plus tard, que sur le compte client en ligne attaché au contrat, vous étiez redevenue co-titulaire du contrat avant de devenir seule titulaire.

Selon le fournisseur A, ces changements de statuts étant intervenus au moyen d'une intervention sur le compte client, qui suppose une authentification, ils sont donc valables.

Cependant cette procédure interroge sur sa validité.

Dans la mesure où vous aviez auparavant sollicité le retrait de votre qualité de co-titulaire du contrat il est surprenant que des opérations aient pu être faites sur ce même contrat par la suite pour votre compte, et manifestement sans votre consentement.

Par exemple, les courriels confirmant les changements de statut vous concernant personnellement ont tous été transmis à une adresse de courriel correspondant à celle de votre ex-compagnon, et n'ont pas fait l'objet d'une information personnelle à votre attention.

Or, en application de l'article L. 224-6 du code de la consommation « *Le consommateur n'est engagé que par sa signature* ». Ces dispositions s'appliquent indistinctement pour le titulaire ou le co titulaire tenus solidairement au paiement de l'intégralité des dettes échues au titre du contrat de fourniture. Votre consentement matérialisé par votre signature (et non celle de votre ex-compagnon) n'apparaît donc pas avoir été valablement recueilli dans ces conditions.

Page 1 sur 3

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.

Par conséquent, je recommande que le fournisseur A ne vous réclame plus le solde des factures litigieuses.

Considérant que la pratique du fournisseur A est susceptible de révéler un manquement aux obligations fixées par l'article L. 224-6 du code de la consommation, je signale cette affaire à la Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes via la direction départementale de protection des populations de Paris.

D'une manière générale, je recommande au fournisseur A de respecter l'article L. 224-6 du code de la consommation et de ne pas permettre de modifier le nom du titulaire ou du co-titulaire à un contrat de fourniture d'énergie, depuis le compte client en ligne rattaché à ce contrat, sans s'être assuré au préalable du consentement personnel de l'intéressé.

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

LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE FIN DE CO-TITULARITE DU CONTRAT

Le 7 janvier 2022 vous avez envoyé un message au fournisseur A, via votre espace client en ligne, afin de lui signifier de manière non équivoque que vous ne souhaitiez plus être co-titulaire du contrat (voir ci-dessous) :

Vous avez alors reçu une réponse du fournisseur A qui confirmait la fin de co-titularité du contrat (:

Ce mail a bien été dirigé sur votre adresse personnelle mais est destiné à « Monsieur M » au lieu de « Madame V » ce qui interroge.

Vous avez réaffirmé votre volonté de ne plus être co-titulaire par la suite dans deux courriels adressés les 23 janvier et 8 février 2022. Vous aviez également appelé directement le service clients du fournisseur A pour lui faire part du fait que vous vous retiriez du contrat.

Or, les 9 et 10 janvier, le fournisseur A a enregistré via l'espace client internet, un changement de titulaire à votre nom sur le contrat dont vous vous étiez désolidarisé. Vous avez été enregistrée à votre insu comme nouveau co-titulaire du contrat, puis seule titulaire.

Or à chaque reprise les changements de statut vous concernant personnellement ont fait l'objet d'une confirmation par courriel transmise à l'adresse de votre ex compagnon enregistré au préalable comme titulaire du contrat.

Or, l'article L. 224-6 du code de la consommation prévoit que « *Le consommateur n'est engagé que par sa signature* ».

Ces dispositions très générales s'appliquent au titulaire comme au co-titulaire d'un contrat, tenus solidairement au paiement de l'intégralité des dettes échues au titre du contrat de fourniture, comme cela est prévu par conditions générales de vente.

Le fournisseur A indique que ce changement de statut est intervenu au moyen d'une procédure d'authentification alors que vous n'étiez plus co-titulaire du contrat puisque vous en aviez au préalable exprimé la demande et qu'elle avait été validée.

Bien que non spécialiste des mode d'authentification permettant de valider une souscription, j'estime que la possibilité pour le titulaire d'un contrat d'y ajouter un co-titulaire et de substituer un titulaire à un autre sans que son consentement personnel ne soit recueilli n'est pas acceptable, voire illégale.

Je n'ignore pas cependant que ce litige ne serait pas survenu sans l'intervention d'un tiers qui n'est pas partie à cette médiation et qui semble être intervenu pour votre compte à votre insu.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de ne plus vous réclamer le solde dû (1 002,63 euros TTC) au titre des factures de mai et juillet 2022 ;

D'une manière générale, je recommande au fournisseur A de respecter l'article L. 224-6 du code de la consommation et de ne pas permettre de modifier le nom du titulaire ou du co-titulaire à un contrat de fourniture, depuis le compte client en ligne rattaché à ce contrat, sans s'être assuré au préalable du consentement personnel de l'intéressé.

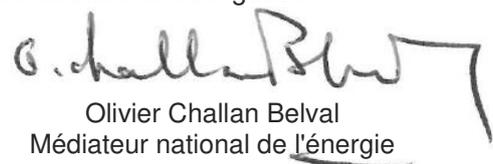
Vous m'avez indiqué que vous acceptiez la solution proposée, ce dont je prends acte.

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

Si vous demeurez insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez 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 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, l'expression de mes salutations distinguées.


Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie