

**Recommandation n° 2010-097/PG**  
**en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : Mme B

Fournisseur : X  
Energie : Electricité

### L'examen de la saisine

A la suite de son emménagement en juillet 2008, Mme B s'est interrogée sur la possibilité d'améliorer l'efficacité de son mode de chauffage. Sur proposition du conseiller clientèle de son fournisseur d'électricité, la consommatrice a demandé en novembre 2008 une prestation de service personnalisée en vue de réaliser des économies d'énergie au prix de 290 euros TTC. A la suite de la visite d'un conseiller spécialisé à son domicile, la consommatrice a reçu un rapport qui selon elle ne tenait pas compte des spécificités de sa maison et reprenait uniquement des considérations générales. En outre, le fournisseur n'a pas chiffré le coût des travaux, ce qu'il s'était engagé à faire. Mme B a reçu une facture datée du 19 novembre 2008 correspondante à sa fourniture d'électricité (abonnement et consommations) mais aussi à la prestation de service personnalisée en vue de réaliser des économies d'énergie. Elle a refusé de payer cette prestation et a déduit du montant de la facture la somme de 301,84 euros TTC (290 euros au titre de la prestation litigieuse et 11,84 euros au titre de la contribution au service public d'électricité qu'elle n'a pas comprise).

La consommatrice a ensuite reçu deux relances pour impayés avec menace de suspension de fourniture en date de janvier et février 2009. Le 10 mars 2009, la consommatrice a finalement payé la somme de 65 euros TTC au titre de cette prestation. Elle a ensuite reçu trois autres relances pour impayés avec menace de suspension de fourniture en date d'août, d'octobre, décembre 2009.

Le fournisseur a précisé que dans le cadre de la prestation de service personnalisée en vue de réaliser des économies d'énergie, « [...] l'agent est allé au delà de ses prérogatives puisque la cliente a été conseillée sur le type de chauffage à installer dans une dépendance destinée à devenir un atelier de poterie ». A la suite de cette visite, la consommatrice a reçu « le livret des préconisations et la liste des partenaires X ». En conséquence, le fournisseur a affirmé que « le contenu de l'offre [avait] été offert de façon conforme, même si elle ne satisfait pas a posteriori [la] cliente » et a ainsi refusé la demande de remboursement de Mme B.

### Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation du coût d'une prestation de service indépendante de la fourniture d'énergie ainsi que les menaces de coupures de la fourniture d'électricité faisant suite au refus de paiement de cette prestation par la consommatrice.

Le médiateur ne peut se prononcer sur la réclamation de Mme B relative au contenu de la prestation de service personnalisée en vue de réaliser des économies d'énergie. En effet, le médiateur ne peut légalement que recommander des solutions aux litiges entre consommateurs et fournisseurs d'énergie nés de l'exécution d'un contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, ce qui n'est pas le cas en l'espèce. En l'absence d'accord amiable entre les parties, ce litige pourrait être tranché par la justice de proximité.

En revanche, le médiateur national de l'énergie est compétent pour la partie du litige relative aux menaces de suspensions de la fourniture d'électricité. Il constate que le refus de paiement d'une prestation de service sans rapport avec la fourniture d'énergie a entraîné la mise en œuvre par le fournisseur X d'une procédure de recouvrement similaire à celle qu'il engage en cas d'impayés de factures de fourniture

d'énergie, et qui peut aboutir à la suspension de la fourniture d'énergie comme cela était indiqué sur les courriers adressés à la consommatrice.

Or, la prestation de service personnalisée en vue de réaliser des économies d'énergie et la fourniture d'énergie se rattachent à deux contrats différents qui sont indépendants, comme le confirme le fait qu'il ne soit pas nécessaire d'être titulaire d'un contrat de fourniture auprès du fournisseur X pour souscrire la prestation de service personnalisée en vue de réaliser des économies d'énergie. De plus, rien dans les conditions générales du contrat de fourniture n'indique la faculté pour le fournisseur de suspendre la fourniture d'énergie pour un impayé sur un autre contrat. Au demeurant, cette possibilité n'est pas non plus expressément prévue dans les conditions générales de la prestation de service personnalisée en vue de réaliser des économies d'énergie. Par voie de conséquence, les procédures de recouvrement en cas d'impayé auraient dû être mise en œuvre de façon distincte suivant la nature du contrat.

Le médiateur considère donc qu'il n'est pas acceptable qu'un fournisseur menace un consommateur d'une suspension de sa fourniture d'énergie pour obtenir le recouvrement d'un impayé au titre d'un autre contrat sans aucun rapport avec le contrat de fourniture pour lequel le consommateur respecte ses obligations. Il estime qu'un dédommagement doit être versé à la consommatrice pour les désagréments rencontrés, et notamment pour les menaces de suspension de fourniture qu'elle a reçues.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie ne peut se prononcer sur le paiement par la consommatrice de la prestation de service personnalisée en vue de réaliser des économies d'énergie mais lui recommande de payer la contribution au service public d'électricité (11,84 euros TTC), qui est une taxe relative à sa fourniture d'énergie.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder un dédommagement de 75 euros à Mme B pour les désagréments relatifs aux menaces de suspension de sa fourniture d'électricité pour un impayé sans aucun rapport avec cette fourniture.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X et à tous les fournisseurs de différencier leurs procédures de recouvrement selon qu'elles concernent des sommes relatives à la fourniture d'énergie ou non. En tout état de cause, le médiateur rappelle que la mise en œuvre d'une suspension de fourniture ne saurait être mise en œuvre pour un impayé sans rapport avec cette même fourniture d'énergie.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateurs et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au(x) distributeur(s) le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le(s) distributeur(s) le cas échéant informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données, pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 23 mars 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE