

Messieurs B.  
XXXX  
XXXX

Paris, le 13 février 2013

Dossier suivi par : XXXX  
Tél. : XXXX  
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX-XXXX  
N° de recommandation : 2013-0230

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Messieurs,

Ce litige concerne des pénalités de retard et des frais d'intervention pour suspension de la fourniture d'électricité facturés par le fournisseur X, dont vous contestez le bien-fondé.

Vous demandez au fournisseur X le remboursement de la somme de 344,43 euros TTC payée le 15 mars 2011 afin de régulariser votre situation.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur X et le distributeur A m'ont adressées.

- **Concernant les pénalités de retard**

Tout d'abord, j'observe sur les factures que vous m'avez transmises (des 15 septembre et 8 novembre 2010 et des 7 janvier et 14 mars 2011) que des pénalités de trente euros pour retard de paiement vous ont été facturées.

Il est rappelé que dans les relations entre professionnels, les sommes facturées qui demeurent impayées produisent automatiquement des pénalités de retard à compter de l'échéance sans qu'aucune sommation de payer ne soit nécessaire.

L'article L. 441-6 du Code de commerce fixe un plancher à ces pénalités qui ont pour objectif de lutter contre les retards de paiement et de compenser le préjudice subi par le créancier.

Conformément à ces dispositions, les conditions générales de vente (CGV) du fournisseur X pour les clients professionnels en vigueur au moment du litige prévoyaient qu'à défaut de paiement intégral dans un délai de quinze jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture, les sommes restant dues seraient majorées de pénalités de retard au taux de 12 % et que le montant minimum des pénalités de retard serait de trente euros hors taxes.

Page 1 sur 4

Selon mon analyse, cette stipulation n'a pas créé de déséquilibre significatif dans vos droits et obligations par rapport au fournisseur X<sup>1</sup> et vous est opposable.

Dans le cas présent, le fournisseur X m'a communiqué comme preuve un tableau récapitulatif de vos factures et règlements indiquant que vous avez payé avec plus de dix jours de retard vos factures de mars, mai, novembre 2008 puis mai, septembre 2009, janvier 2010 et juillet 2011, entraînant la facturation de trente euros de pénalités sur les factures suivantes.

Ainsi, je constate que vos retards de paiement sont récurrents depuis 2008 et vous ne m'avez transmis aucun élément qui attesterait que vous ayez payé ces factures dans les délais.

Par conséquent, je ne suis pas en mesure de remettre en cause le bien-fondé des pénalités de retard qui vous ont été facturées.

- **Concernant les frais d'interventions du distributeur A**

Vous contestez les frais mis à votre charge par le fournisseur X pour des interventions que vous jugez peu explicites (« suspension de fourniture suite impayé : 40 € », « frais de dédit : 13,60 € », « absence du client au rendez-vous fixé : 23,75 € », « prestation(s) : 23,75 € »).

Après vérification, je vous confirme que ces frais sont prévus par le Catalogue des prestations du distributeur A<sup>2</sup> :

- . les frais de 40,29 euros HT correspondent à des interventions du distributeur A pour impayé (réduction de puissance ou coupure),
- . les frais de dédit de 13,60 euros HT correspondent à l'annulation tardive d'une intervention du distributeur A, moins de deux jours ouvrés avant la date programmée,
- . les frais de déplacement de 23,75 euros HT correspondent à un rendez-vous manqué avec le distributeur A du fait du client.

J'observe également que les conditions générales de vente (CGV) du fournisseur X lui permettaient de demander au distributeur de suspendre la fourniture après un délai de dix jours suivant un rappel écrit de payer. Ces CGV précisait également que tous les frais liés à la suspension de la fourniture seraient alors refacturés au client.

A cet égard, le fournisseur X souligne dans ses observations qu'il vous a envoyé une quinzaine de lettres de mise en demeure de payer entre le 1<sup>er</sup> janvier 2009 et le 4 août 2011.

Dans ce sens, votre dossier de saisine contient une mise en demeure de payer vous rappelant que vous subirez « une suspension d'énergie si vous ne réglez pas dans les dix jours à compter de l'envoi de ce courrier ».

En outre, le distributeur A confirme dans ses observations que le fournisseur X lui a transmis des demandes d'intervention pour impayés et rétablissement du 8 septembre 2008 au 7 novembre 2011.

Le fournisseur X propose néanmoins à titre commercial de prendre en charge :

- . « 2 frais de dédit (suite annulation de rdv pour suspension de l'énergie auprès d'A) »
- . « 2 frais pour suspension de l'énergie facturés en 2011 »

---

<sup>1</sup> Article L. 442-6, 2° du Code de commerce : « I.-Engage la responsabilité de son auteur et l'oblige à réparer le préjudice causé le fait, par tout producteur, commerçant, industriel ou personne immatriculée au répertoire des métiers (...) de soumettre ou de tenter de soumettre un partenaire commercial à des obligations créant un déséquilibre significatif dans les droits et obligations des parties »

<sup>2</sup> Conformément à la décision du 7 août 2009 fixant la date d'entrée en vigueur [1<sup>er</sup> septembre 2009] des tarifs des prestations annexes réalisées sous le monopole des gestionnaires de réseaux publics d'électricité.

En revanche, le distributeur A nous signale dans ses observations qu'il n'a pas pu réaliser ces prestations en raison de votre refus et a alors transmis des frais de non aboutissement de ces interventions au fournisseur.

Cependant, le distributeur A n'apporte aucun élément dans ses observations attestant qu'il a bien effectué ces prestations. Notamment, il ne précise ni le nombre de ses interventions, ni leur date de réalisation, ce qui ne permet pas de vérifier la cohérence des prestations facturées du 8 septembre 2008 au 7 novembre 2011.

Par conséquent, je considère qu'il n'est pas établi que les frais qui vous ont été facturés correspondent à des prestations effectuées. Le distributeur devrait donc les annuler (en tenant compte des frais déjà pris en charge par le fournisseur), soit :

- . un frais de dédit de 13,60 euros HT,
- . quatre frais de 40,29 euros HT pour suspension de l'énergie.

Concernant les mentions peu explicites des prestations du distributeur A sur vos factures, je vous indique qu'un arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'énergie et à leurs modalités de paiement a pris en compte cette information insuffisante<sup>3</sup>, que j'avais pour ma part déjà signalée dans une précédente recommandation (n° 2010-0714).

Enfin, j'ai noté que les pénalités de retard visées dans le « *Catalogue de Prix d'X pour les clients Professionnels (prix en vigueur au 01 janvier 2009)* <sup>4</sup> » (12 % du montant total dû et un minimum de perception de 30,00 €HT) ne sont plus en cohérence avec l'article 8-1 « *Paiement des factures et pénalités de retard* » des CGV du fournisseur X pour les clients professionnels en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013 (taux appliqué par la Banque Centrale Européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes majoré de huit points de pourcentage et montant minimum de 40 € HT).

Par conséquent, je recommande :

- . au fournisseur X :
  - o de mettre en œuvre sa proposition de prendre en charge deux frais de dédit et deux frais pour suspension d'énergie,
  - o de mettre à jour son « *Catalogue de Prix d'X pour les clients Professionnels* », en cohérence avec ses Conditions générales de vente en vigueur ;
- . au distributeur A :
  - o de prendre en charge un frais de dédit et quatre frais pour suspension de l'énergie.

Je vous recommande de régler vos factures dans les délais impartis.

---

<sup>3</sup> Il est donc désormais prévu que « *La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel comporte, le cas échéant, la date et l'intitulé des prestations réalisées par le gestionnaire du réseau public de distribution et facturées par le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel. L'intitulé de ces prestations doit permettre de les identifier dans le catalogue des prestations du gestionnaire de réseau de distribution.* ».

<sup>4</sup> Le « *catalogue de Prix d'X pour les clients Professionnels (prix en vigueur au 01 janvier 2009)* » est consultable sur le site Internet du fournisseur X

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X et le distributeur A m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie  
Denis Merville

Copie :  
Fournisseur X  
Distributeur A