



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718131337912/SM

RECOMMANDATION n° 2008-001

relative à la saisine de Mme M du 3 février 2008

concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 3 février 2008 par Mme M d'un litige avec son fournisseur d'électricité et de gaz, X.

Mme M conteste la facturation par le distributeur X de 60 euros de pénalités de retard, faisant suite à un dysfonctionnement dans l'envoi de ses factures d'électricité et de gaz.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504.

L'examen de la saisine

La réclamation

Mme M a reçu en août 2007 cinq factures d'électricité et de gaz du fournisseur X pour la fourniture de son laboratoire médical pour un montant total de 4366,7 euros. Elle a réglé par chèque 3542,2 euros, en précisant que le complément suivrait à la rentrée, le temps pour elle d'analyser les factures reçues pendant ses congés. Elle a réglé le 6 septembre 2007 le solde de ces factures par un chèque qui lui a été retourné, la somme ayant été prélevée sur son compte bancaire le 11 septembre 2007. Sa facture suivante, datée du 1^{er} octobre 2007, fait apparaître des pénalités pour retard de paiement d'un montant de 60 euros. Le montant de cette facture a été prélevé le 16 octobre 2007.

Mme M a contesté le paiement de ces pénalités de retard par un courrier envoyé en recommandé avec accusé de réception au fournisseur X le 14 octobre 2007. Elle n'a pas obtenu de réponse à ce courrier.

Les observations

Les observations du fournisseur X relatives à la saisine de Mme M reçues le 20 mai 2008 par le médiateur sont les suivantes :

- Un dysfonctionnement informatique est à l'origine de l'envoi groupé de 5 factures à Mme M en août 2007. Ces 5 factures régularisent une année de consommation de gaz et d'électricité depuis les factures de souscription de ses nouveaux contrats d'électricité et de gaz «du fournisseur X» des 2 et 4 août 2006.
- Cet incident de facturation aurait dû faire l'objet d'un suivi personnalisé et il est à l'origine des frais de 60 euros de pénalités de retard qui sont donc injustifiés.

- Le fournisseur X propose le remboursement des pénalités de retard indues et lui accorde 100 euros à titre de geste commercial.

Mme M a déclaré au médiateur être satisfaite de la proposition du fournisseur X.

Les conclusions du médiateur

Le médiateur considère la proposition du fournisseur X comme satisfaisante pour les deux parties : il n'y a donc pas lieu de poursuivre l'examen de la saisine.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre les engagements contenus dans son courrier du 20 mai 2008.

Le médiateur national de l'énergie recommande aux fournisseurs de veiller à assurer un traitement personnalisé des consommateurs concernés par des dysfonctionnements avérés de facturation.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du fournisseur X ainsi qu'à la plaignante.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 1504 du 19 octobre 2007, le fournisseur X informera le médiateur dans un délai de 2 mois des suites données à cette recommandation.

Fait à Paris, le 17 juin 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE