

Paris, le 18 juillet 2012

Dossier suivi par : XXX  
Tél. : 01.44.94.66.60  
Courriel : [recommandations@energie-mediateur.fr](mailto:recommandations@energie-mediateur.fr)

N° de saisine : XXX  
N° de recommandation : 2012-1228

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Votre litige concerne la facturation de frais de rejet pour défaut de paiement. Depuis avril 2008, vous avez fait le choix de ne plus payer vos factures par prélèvement automatique, ce qui n'a pas été pris en compte par votre fournisseur. Vous précisez que le fournisseur X a facturé à tort 808,66 euros de frais de rejet et vous en demandez le remboursement.

En outre, vous reprochez à votre fournisseur de ne pas avoir tenu compte du plan de redressement mis en place par la Banque de France en juin 2009. Vous lui demandez donc de respecter les termes de ce dernier.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur X m'a adressées.

Il ressort de l'analyse de vos factures que les frais de rejet, d'un montant unitaire de 18,42 euros TTC, sont reportés en cumulé de facture en facture. Il est extrêmement compliqué de déterminer la part des nouveaux frais facturés, et leur nombre, et de les distinguer des frais facturés précédemment. La somme totale de 808,66 euros de frais que vous évoquez est donc inexacte, car elle prend en compte plusieurs fois les mêmes frais.

Ainsi, en reprenant les factures que vous m'avez transmises, je constate la facturation des frais suivants :

- Facture annuelle du 22 octobre 2008 : 92,40 euros HT soit 124,21 euros TTC (5 frais)
- Facture du 13 février 2009 : 147,34 euros TTC
- Facture du 23 avril 2009 : 202,60 euros TTC
- Facture du 15 juin 2009 : 257,88 euros TTC
- Facture du 12 juillet 2010 : 165,78 euros TTC
- Facture du 13 août 2010 : 165,78 euros TTC
- Facture du 20 avril 2011 : frais pour coupure (90,69 euros TTC)
- Facture du 24 octobre 2011 : 165,78 euros TTC
- Facture du 2 décembre 2011 : 165,78 euros TTC
- Facture du 13 décembre 2011 : 128,94 euros TTC
- Facture du 8 février 2012 : 165,78 euros TTC

Je conviens que la facturation de ces frais est totalement incompréhensible et qu'il est impossible d'en vérifier le bien-fondé.

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

Dans un courriel du 21 février 2012, le fournisseur vous précise que « [Le] *prix unitaire [des frais de rejet]* est de 18,42 euros TTC et apparaît logiquement sur la facture qui suit chronologiquement le rejet du paiement. Toutefois, je vous précise qu'en cas de solde débiteur inhérent à un règlement partiel de votre dépense énergétique, ce frais n'apparaît pas sur la facture suivante sous la rubrique « report de solde », mais est au contraire extrait artificiellement afin d'être retranscrit dans le détail dudit document, laissant croire que nous facturons plusieurs fois ou à tort ces frais. »

Cette présentation des frais de rejet est totalement incompréhensible en cas de règlement partiel du consommateur. Celui-ci n'est plus à même de vérifier le nombre de frais de rejet facturé ainsi que le montant réellement facturé par son fournisseur. Il serait préférable que le fournisseur affiche sur les factures, de façon lisible et compréhensible, le nombre et le montant des frais de rejet correspondant à la période de facturation, sans en reporter le détail sur les factures suivantes.

Dans votre cas, le fournisseur X a annulé vingt-deux frais de rejet et vous a remboursé la somme de 405,24 euros TTC. Après vérification, votre fournisseur a constaté que seuls quinze frais de rejet vous avaient été en réalité facturés, ce qui démontre que lui-même n'a pas été en mesure de définir précisément le nombre de frais qu'il a facturés. Il a décidé de ne pas revenir sur le remboursement effectué et estime qu'il vous a ainsi remboursée en trop 128,99 euros.

Je ne suis pas en mesure de vérifier précisément l'exactitude de ces affirmations compte-tenu du caractère difficilement compréhensible de votre facturation, même pour un professionnel.

Cependant, le fournisseur X vous a accordé 125 euros TTC pour les désagréments subis (50 euros TTC en décembre 2011, puis 75 euros TTC en février 2012). J'estime que ce dédommagement compense l'incertitude liée au nombre réel de frais de rejet facturé.

Afin d'éviter que ce type de situation ne se reproduise, je considère qu'à partir de deux rejets de prélèvements successifs, les fournisseurs devraient proposer un mode de paiement alternatif, ce qui éviterait de multiplier les frais de rejet et aggraver par voie de conséquence la situation financière des consommateurs concernés. Ce type de mesure, qui était d'ailleurs en vigueur dans les Industries Electriques et Gazières avant l'ouverture des marchés, pourrait être utilement adapté par le fournisseur X à ses nouveaux systèmes de facturation car il permet également de détecter des anomalies de gestion de la relation client, comme en ce qui vous concerne.

Par ailleurs, vous reprochez à votre fournisseur de ne pas avoir tenu compte du plan de redressement mis en place en juin 2009 pour un montant de 1 612,44 euros, payable en onze mensualités. Vous m'informez avoir envoyé à votre fournisseur à trois reprises, la copie du plan de redressement et d'avoir demandé deux fois à la Banque de France d'en envoyer également une copie. Ce dernier a précisé n'avoir eu connaissance de ce plan que le 13 décembre 2011 et propose de le mettre en place.

Enfin, je constate un mauvais traitement de la réclamation par votre fournisseur. En effet, vous avez été contrainte de multiplier les démarches afin de contester la facturation de ces frais et le non-respect du plan de redressement.

A l'appui de votre saisine, vous m'avez d'ailleurs fourni une partie des courriers adressés à votre fournisseur. Certains n'ont reçu aucune réponse, d'autres ont reçu une réponse non satisfaisante. En outre, vous avez reçu des courriers de relance en paiement émanant du fournisseur et de société de recouvrement. Par ailleurs, votre alimentation a été coupée et des frais vous ont été facturés à ce titre en avril 2011 (90,69 euros TTC). Enfin, vous êtes dans une situation financière délicate, comme l'atteste le plan de redressement mis en place par la Banque de France en juin 2009. Ce litige avec votre fournisseur a donc aggravé une situation personnelle fragile et a eu des répercussions importantes sur votre vie personnelle.

Pour toutes ces raisons, et dans un souci de simplicité qui s'impose compte-tenu de la complexité de votre facturation, j'estime que le fournisseur X pourrait, à titre de

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

dédommagement exceptionnel, annuler 75 % de votre dette (1 238 euros), ce qui la ramènerait à 310 euros TTC et éviterait la mise en place d'un plan de redressement établi il y a maintenant trois ans et qui n'est plus nécessairement approprié à votre situation actuelle.

Je recommande au fournisseur X :

- de vous proposer un plan de paiement compatible avec vos ressources pour le règlement du solde dû que j'estime à 310 euros TTC,
- d'afficher sur les factures, de façon lisible et compréhensible, les frais de rejet et plus particulièrement leur montant et leur nombre.

Enfin, je recommande à tous les fournisseurs, à la suite de deux rejets successifs de prélèvements bancaires, de proposer aux consommateurs concernés un mode de paiement alternatif afin de ne pas multiplier inutilement la facturation de frais de rejet.

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 m'informerait 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :