

Paris, le 26 septembre 2012

Dossier suivi par : XX
Tél. : 01.44.94.66.XX
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2012-1686

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la rectification de l'orthographe de votre nom patronymique figurant sur vos factures d'électricité. Vous contestez l'absence de l'accent aigu sur la majuscule « E » de votre nom.

A l'appui de votre réclamation vous invoquez l'application de la réglementation en vigueur sur l'immutabilité des noms patronymiques (Loi du 6 fructidor an II).

Vous ajoutez attendre la correction demandée avant de vous acquitter du règlement de vos factures.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que votre fournisseur nous a adressées.

Tout d'abord, je tiens à souligner que toute énergie consommée doit être payée et que quiconque ne règle pas ses factures dans le délai indiqué sur ces dernières s'expose à un risque de suspension de sa fourniture d'énergie.

Vous en contestez le bien-fondé au motif que le nom figurant sur ces dernières est incorrect. Néanmoins, alors même que votre réclamation peut être justifiée par la gêne occasionnée en raison de la mauvaise orthographe de votre nom et de l'erreur de prononciation qui en résulte, la réglementation en vigueur ne peut astreindre le fournisseur X, société commerciale, à modifier son logiciel informatique. Cette absence de règle contraignante a été récemment rappelée par la Cour de cassation (CCass du 4 mai 2012, civ 1ère)

Le fournisseur X peut donc valablement refuser de mettre en œuvre la correction demandée en justifiant d'une impossibilité technique de porter les signes « diacritiques » sur les majuscules dans les documents générés automatiquement par son logiciel de facturation, la lettre É accentuée n'étant pas disponible.

Enfin, je porte à votre connaissance, une réponse du ministère de la Justice à destination des services de l'Etat Civil, publiée dans le JO Sénat du 16/02/2006 - page 441 qui indique que « [...] lorsque le procédé de mise en forme de l'acte de l'état civil ne permet pas l'accentuation des majuscules ou la mention de la cédille, les officiers de l'état civil doivent inscrire en minuscule

Page 1 sur 2

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 :

la lettre accentuée même si elle constitue la première lettre du nom patronymique, afin de garantir l'orthographe exacte du nom. »

Cette règle n'est pas contraignante pour votre fournisseur, mais elle pourrait trouver application sans réformer son système de facturation actuel.

Je vous recommande en conséquence d'accepter cette explication et de régler vos factures.

Je recommande à votre fournisseur d'étudier la faisabilité d'orthographier en minuscule les lettres accentuées figurant sur les noms propres et d'intégrer à l'occasion du renouvellement de son système de facturation, la possibilité d'orthographier les lettres majuscules accentuées.

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).

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Page 2 sur 2

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 :