

Paris, le 10 juillet 2013

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

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2013-1025

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine relative à un litige avec le fournisseur Y.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier et vous prie de m'en excuser. Je peux vous assurer que mes services mettent tout en œuvre pour traiter dans les meilleurs délais les nombreuses saisines qui me sont adressées.

Ce litige concerne les interventions répétées du distributeur A, sollicitées par le fournisseur Y, destinées à suspendre votre fourniture d'électricité en raison d'impayés. Vous indiquez que les règlements ont toujours été effectués au plus tard dans les quinze jours suivant la date d'échéance de paiement des factures. Vous contestez le défaut d'avertissement préalable de ces interventions en indiquant que les conséquences peuvent être particulièrement dommageables pour votre exploitation agricole (élevage). Vous avez refusé de régler les frais résultant de ces interventions.

Par ailleurs, vous contestez certaines pénalités de retard facturées entre 2010 et 2011 au motif que ces retards résultent de l'encaissement tardif de vos chèques par le fournisseur Y.

Vous indiquez d'ailleurs que le défaut de paiement de ces pénalités et des frais résultant des interventions précitées du distributeur A ont entraîné de nouvelles interventions de sa part, également facturées.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées (jointes en annexe).

Page 1 sur 5

A l'appui de votre contestation, vous m'avez communiqué le tableau récapitulatif suivant :

Date facture	Echéance	Paiement	Date débit	Pénalités	Justifié	Payé	Interventions ERDF	Justifié	Remise	Situation EDF	
19.02.10	08.03	20.03	30.03	oui		oui	oui				
21.04.10	06.05	15.05	02.06	oui	30.00€	oui	oui	oui	40.05€	Recours	40.05€
28.06.10	13.07	10.07			30.00€		non		40.05€	Recours	40.05€
23.08.10	07.09	05.09					oui				110.10€
22.10.10	08.11	06.11							40.29€	Recours	110.10€
27.12.10	11.01	08.01	16.01	oui					40.05€		150.39€
21.02.11	08.03	05.03			60.00€	Recours					150.39€
21.04.11	06.05	04.05					oui		30.00€		210.39€
29.06.11	15.07	27.07					oui	oui	40.29€	Recours	210.39€
22.08.11	06.09	03.09							40.29€	Recours	250.68€
24.10.11	08.11	05.11									290.97€
27.06.12	12.07	10.07	17.07	oui							290.97€
22.08.12	06.09	05.09			90.00€	Recours					290.97€
21.10.12	05.11										380.97€
28.12.12	14.01								75.25€		380.97€
19.02.13	06.03	04.03									380.97€
				RESTE A PAYER PENALITES	30.00€	TOTAL INTERVENTIONS ERDF	200.97€	TOTAL REMISE	145.30€		
				RECOURS PENALITES	150.00€						
				RESTE A PAYER	380.97 €						
				Recours pénalités	- 150.00 €						
				Recours ERDF	- 200.97 €						
				Remise à rajouter	+ 145.30 €	soit un solde de		175.30 €			

### En ce qui concerne la facturation des pénalités de retard

Vous avez admis avoir adressé certains règlements après la date d'échéance et avez accepté de régler les pénalités de retard correspondantes (factures des 19 février et 21 avril 2010). Toutefois, vous contestez les pénalités de 30 euros TTC facturées par la suite (pour un montant total de 150 euros TTC) car vous estimez qu'elles résultent de l'encaissement tardif de vos chèques par le fournisseur Y.

Après analyse des éléments que vous m'avez transmis, je note que les frais de retard que vous contestez concernent en particulier deux factures :

- une facture datée du 26 juin 2010 (731,64 euros TTC majorés de 30 euros TTC de pénalités de retard et 40,05 euros HT de frais d'intervention) à régler avant le 13 juillet 2010, vous avez indiqué avoir émis un chèque trois jours avant (le 10 juillet 2010), que le fournisseur a encaissé le 11 août 2010 ;
- une facture datée du 23 août 2010 (365,87 euros TTC majorés de 30 euros TTC de pénalités de retard) à régler avant le 7 septembre 2010, vous avez émis un chèque deux jours avant (le 5 septembre 2010), que le fournisseur a encaissé le 14 septembre 2010.

Afin de prouver votre bonne foi, vous m'avez également transmis la copie d'un chèque de 322,28 euros TTC correspondant au règlement partiel de la facture du 21 février 2011 (382,28 euros TTC), à régler avant le 8 mars 2011, sur laquelle vous avez fait apposer le cachet de la Poste, daté du 5 mars 2011.

Le tableau, joint aux observations du fournisseur Y, fait apparaître un encaissement de ce chèque le 15 mars 2011, soit dix jours plus tard, sans que ce délai n'ait été expliqué par le fournisseur Y.

Par ailleurs, vous reconnaissez avoir adressé un règlement au centre de relation clientèle (XXXX) avec votre réclamation dont l'adresse est différente de celle du centre de paiement (XXXX). Le fournisseur Y a souligné que cela avait entraîné un délai supplémentaire dans l'encaissement de votre chèque, qui avait retardé la régularisation de votre compte client. En procédant de cette manière, vous vous exposiez au risque de voir votre règlement encaissé plus tardivement. Il ne me semble pas équitable de reprocher au fournisseur Y la facturation de 30 euros TTC de pénalités de retard dans ces conditions. Toutefois, ni le fournisseur, ni vous-même, n'avez été en mesure de préciser les règlements concernés.

Ainsi, dans la mesure où le fournisseur Y n'apporte pas la preuve que le paiement lui est parvenu après la date d'échéance, et compte-tenu de votre bonne foi, attestée par le paiement des pénalités de retard que vous reconnaissez justifiées, je considère que les autres pénalités (60 euros TTC facturés le 21 février 2011 et 90 euros TTC facturés le 22 août 2012) devraient être annulées. Cette solution me semble d'autant plus justifiée que le fournisseur n'est lui-même pas en mesure de garantir que vous disposez toujours d'un délai de quinze jours pour régler vos factures. Ces contraintes devraient le conduire à plus de souplesse dans l'application de pénalités de retard.

Par ailleurs, je considère que l'organisation interne d'un opérateur, ne saurait justifier l'encaissement tardif des règlements de ses clients et les pénalités appliquées pour paiement tardif. Lorsqu'un paiement lui parvient en retard, il lui appartient de dénoncer ce retard et le cas échéant de le prouver au moyen du cachet de la Poste. En tout état de cause le fournisseur ne saurait vous opposer *a posteriori* ses propres délais d'encaissement, qui relèvent de son organisation interne, et sur lesquels vous ne pouvez intervenir.

#### **En ce qui concerne les interventions du distributeur A**

Vous contestez les déplacements du distributeur A sur demande du fournisseur Y, destinés à suspendre l'alimentation de votre exploitation agricole.

Les demandes d'intervention ont été sollicitées par le fournisseur Y en raison du retard de paiement de vos factures ou de leurs paiements partiels. Ainsi, aux termes de l'article 8-1 des conditions générales de vente (CGV) du fournisseur Y, « *toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires à compter de sa date d'émission [...]* ». L'article 8-4 stipule qu'« *une interruption de fourniture à l'initiative du fournisseur peut avoir lieu en cas de non paiement d'une facture dans le délai imparti par le contrat, à l'expiration d'un délai de dix jours suivant l'envoi d'une lettre valant mise en demeure adressée au client et restée infructueuse* ».

Je constate qu'entre mars 2010 et août 2011, treize demandes d'intervention pour impayés ont été demandées par votre fournisseur, dont sept ont été facturées, ce qui a représenté un surcoût mis à votre charge d'environ 335 euros TTC. Ces frais me paraissent disproportionnés car les interventions qui en sont à l'origine étaient motivées par un retard de paiement déjà sanctionné de pénalités de retard et par votre refus de vous en acquitter, ce qui faisait l'objet d'une contestation.

Dans ses observations complémentaires, le distributeur A a détaillé les différentes interventions demandées par le fournisseur Y. Je compte donc treize demandes d'intervention, sept ont été facturées par le distributeur.

- les deux interventions des 20 septembre 2010 et 15 juin 2011 n'ont pas abouti à la coupure en raison de votre opposition. Elles ont été facturées 48,19 euros TTC chacune par le distributeur ;

- les deux interventions des 25 mars et 25 mai 2010 n'ont pas non plus conduit à la coupure en raison de règlements par chèque de votre part. Elles ont été facturées 47,90 euros TTC chacune par le distributeur. Selon vous, le distributeur sur place, aurait appelé le fournisseur qui aurait confirmé votre règlement ;
- enfin, le distributeur a facturé trois frais en août 2011 sans les justifier par une intervention.

Je constate que quatre autres interventions, réalisées dans les mêmes conditions que celles qui ont été facturées, n'ont entraîné aucune facturation du distributeur. Je constate que seuls quatre frais ont été répercutés dans votre facturation.

De plus, je constate que si la facturation des pénalités pour retard de paiement est motivée, avec la mention « *Retard du xx/xx/xx au xx/xx/xx (xx jours) sur un montant total de xx € au taux de 12,00 %* », tel n'est pas le cas des frais relatifs aux suspensions de fourniture pour impayés. En effet, la facture ne précise pas à quelle intervention ces frais se rapportent.

Cette facturation peut donc paraître aléatoire et difficilement vérifiable. De plus, les trois frais facturés en août 2011 par le distributeur A sans qu'il ne les justifie ne devraient pas être répercutés dans votre facturation.

En outre, je relève que vous aviez alerté votre fournisseur par un courrier du 15 mai 2010 de votre incompréhension concernant la mise en œuvre d'interventions pour impayés que vous estimiez non justifiées, au motif qu'un retard de quinze jours ne pouvait, à vos yeux, justifier une intervention pour impayés.

Or, le fournisseur Y n'a répondu à votre réclamation que dans un délai de cinq mois. Cette absence de réponse ne vous a pas permis de comprendre le bien-fondé des frais facturés. Je considère, par conséquent, qu'il était légitime que vous refusiez de les régler.

A titre de dédommagement, il vous a remboursé 47,90 euros TTC facturés au titre d'une intervention pour suspension de fourniture et vous a accordé un dédommagement de 30 euros TTC complétés d'un montant de 75,25 euros HT, le 28 décembre 2012. J'estime ces dédommagements satisfaisants.

Enfin, dans nos échanges, vous m'avez indiqué ne pas avoir modifié votre mode de règlement par chèque « *quelques jours avant l'échéance, mais que cela ne posait plus de problèmes* ».

En dernier lieu, j'ai pu constater que vous n'optimisiez pas votre option tarifaire (heures creuses). En effet, la quasi-totalité de vos consommations d'électricité est enregistrée en heures pleines, et est donc facturée au prix le plus onéreux. Un simple tarif (option base) serait donc mieux adapté à vos usages, car il vous permettrait de bénéficier d'un prix de l'abonnement inférieur, et d'un prix du kWh identique quel que soit le moment de la journée, inférieur à celui appliqué en heures pleines. Par conséquent, je vous invite à vous rapprocher de votre fournisseur afin de déterminer avec lui l'offre la mieux adaptée à vos besoins.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande donc au fournisseur Y d'annuler l'intégralité des pénalités facturées, mises à part celles que vous ne contestez pas, ainsi que les trois frais au titre des interventions pour impayés appliqués à votre facturation sur la période de mai à octobre 2010.

Je recommande enfin au fournisseur Y de préciser la date de l'intervention et les montants impayés à l'origine de la facturation de frais afin qu'ils soient vérifiables par le consommateur.

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 Y m'informerá 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie  
Denis Merville