

Paris, le 19 septembre 2013

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

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2013-1333

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne des pénalités de retard dont vous estimez la facturation infondée.

Vous êtes client du fournisseur Y pour quatre points de livraison (PDL) distincts et avez reçu, à ce titre, quatre factures le 4 juillet 2013, datées du 24 juin 2013 et postées le 1<sup>er</sup> juillet 2013 sur chacune desquelles figuraient des frais de pénalités de retard de 40 euros TTC.

Vous aviez réglé les factures précédentes datées du 23 avril 2013 dès réception par titre interbancaire de paiement (TIP), le 17 mai 2013.

Des frais de pénalités de retard de 40 euros TTC vous ont été facturés pour chaque facture. Vous estimez que ces frais sont injustifiés compte tenu du décalage entre l'édition de la facturation et son envoi, ce qui a considérablement réduit le délai de paiement dont vous disposiez.

Vous sollicitez notamment le remboursement de ces frais, ainsi que le respect d'un délai de règlement de quinze jours. Vous avez également demandé au fournisseur Y de porter le délai de paiement à trente jours calendaires.

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

Je note tout d'abord que les conditions générales de vente applicables à vos contrats<sup>1</sup> stipulent à l'article 8.1 :« *Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires après sa date d'émission* ».

Une lecture rapide de cet article peut laisser à penser que le consommateur dispose d'un délai contractuel de quinze jours pour régler sa facture, mais il n'en est rien. En effet, le fournisseur Y impose à ses clients le règlement dans les quinze jours après que la facture ait été éditée, et ce quelle que soit la date à laquelle le client reçoit cette facture, ou même la date à laquelle le fournisseur Y adresse cette facture à son client.

---

<sup>1</sup> Conditions générales de vente d'électricité aux tarifs réglementés pour les clients non résidentiels en France métropolitaine continentale en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2013, disponible sur le site internet de votre fournisseur.

On peut s'attendre à ce que le fournisseur Y fasse preuve de diligence pour expédier ses factures, et que dans le cas général, il s'écoule un délai très restreint (un à deux jours) entre la date d'émission, d'expédition et de réception de la facture, ce qui laisse entre treize et quatorze jours au client pour régler. Toutefois, rien n'oblige le fournisseur Y à de telles diligences, ce qui expose ses clients à des pénalités non justifiées. Cette clause pourrait donc être considérée comme restrictive de concurrence au sens de l'article L.442-6 du Code de commerce.

Le fournisseur Y a reconnu que vos factures n'avaient pas été envoyées le jour de leur émission, ce qui est confirmé par les éléments que vous m'avez transmis. En effet, dans votre cas, sept jours se sont écoulés entre la date figurant sur vos factures (24 juin 2013) et leur envoi (le 1<sup>er</sup> juillet 2013, le cachet de La Poste faisant foi), auxquels il convient d'ajouter le délai d'acheminement du courrier, qui aurait nécessité trois jours supplémentaires selon vous.

Je ne dispose pas d'éléments de preuve sur la date de réception effective de vos factures. Je constate toutefois que le fournisseur Y utilise des modalités d'affranchissement de ses courriers qui ne garantissent pas un acheminement rapide. En effet, je constate sur le cachet du 1<sup>er</sup> juillet 2013 qu'il a opté pour un tarif dit « *Tem' Post G4* » correspondant à un service d'acheminement non urgent avec un délai de distribution de quatre jours. Ce délai vient donc en déduction du délai de règlement de quinze jours. Il semble en tout état de cause contradictoire d'imposer un délai de règlement maximum de quinze jours, délai d'acheminement du courrier compris, sans veiller à ce que ce délai d'acheminement soit le plus court possible.

Dans votre situation, à réception de vos factures, le délai de règlement étant fixé au 9 juillet 2013, vous ne disposiez plus que de cinq jours pour vous en acquitter.

Un délai maximum de règlement aussi court, sans équivalent dans des relations clients-fournisseurs habituelles, apparaît clairement anormal, d'autant qu'il est assorti de pénalités de retard dont l'application semble automatisée.

Vous indiquez qu'un tel délai ne vous permet pas de mettre à jour votre comptabilité et effectuer des vérifications d'usage avant de procéder au paiement de ces factures.

Compte tenu qu'il est démontré qu'il s'est écoulé un délai anormalement long entre la date de l'émission de la facture et son expédition, je considère que la facturation de frais de pénalités de retard était injustifiée.

Le fournisseur Y m'a indiqué avoir procédé à l'annulation de ces frais. J'estime qu'il devrait également vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis, et veiller à ce qu'à l'avenir ce type d'anomalie de facturation ne se reproduise pas.

Le fournisseur Y m'a précisé qu'il portait une attention particulière au dispositif d'acheminement de ses factures. Je vous invite donc, si vous constatez de nouveaux dysfonctionnements, à les lui signaler.

### **S'agissant de votre demande d'allonger le délai de règlement**

Il s'agit assurément d'un sujet qui recouvre des enjeux financiers considérables, et je ne dispose pas de suffisamment d'éléments pour remettre en cause le délai de quinze jours de votre contrat.

Toutefois, il me semble que la définition de ce délai de règlement, qui court entre la date d'émission de la facture et la date de réception des fonds pour la régler, mériterait d'être revue afin d'être plus équilibrée.

Il serait plus juste que le point de départ du délai de règlement soit la date de réception de la facture par le client, puisque qu'il ne saurait être responsable d'un allongement anormal du délai entre l'émission de la facture et sa réception. Toutefois, en l'état actuel des services postaux, et sauf à recourir à des modalités d'affranchissement excessivement coûteuses, ni le fournisseur, ni le client ne dispose d'une preuve de la date de réception, de sorte que cette solution doit être écartée.

Une solution de compromis consisterait à substituer au point de départ actuel (le délai d'émission de la facture) le délai d'expédition de la facture, cachet de La Poste faisant foi. Ce délai, dont il conviendrait de préciser les modalités de décompte, suivant par exemple des règles du Code de procédure civile relatives aux délais exprimés en jours (cf. art 641 du Code de procédure civile), sur la base de jours ouvrables (tous les jours de la semaine sont décomptés à l'exception des jours fériés et du dimanche), serait plus respectueux des intérêts des clients du fournisseur Y.

Il conviendrait également, et indépendamment de ce qui précède, que le fournisseur Y tienne compte des dysfonctionnements dans l'expédition de ses factures dans l'application des pénalités de retard par son système de facturation.

Une certaine souplesse dans la pratique tenant compte de l'aléa des délais postaux (qui peuvent atteindre trois-quatre jours) serait également souhaitable, un retard de quelques jours n'étant pas nécessairement la traduction d'une volonté délibérée de payer sa facture après l'échéance.

Par conséquent, je prends acte de l'annulation par le fournisseur Y des quatre frais de pénalités de retard (de 40 euros TTC pour chaque PDL).

Je lui recommande de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC au titre des désagréments subis par l'émission tardive de vos factures.

Je lui recommande également de modifier le point de départ du délai de règlement de ses factures et de le fixer à la date d'expédition de ses factures, cachet de La Poste faisant foi, et de préciser les modalités de décompte des jours.

Enfin, je remarque que le « *Catalogue de Prix du fournisseur Y pour les clients Professionnels* » (prix en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2009) actuellement en ligne sur le site du fournisseur Y vise des pénalités d'un montant minimum de 30 euros HT en cas de retard de paiement qui ne sont pas en cohérence avec les Conditions générales de vente, qui font référence à un montant minimum de 40 euros HT, et avec ses pratiques. J'ai déjà signalé ce point dans une précédente recommandation (n°2013-0230) émise en février 2013. Un tel délai de mise à jour est d'autant plus surprenant qu'il fragilise le fondement de la facturation de pénalités de retard de 40 euros.

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'informera 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