

Paris, le 12 décembre 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-1880

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la gestion de votre contrat souscrit pour l'alimentation de votre résidence secondaire en Normandie. Vous avez reproché à votre fournisseur de ne pas avoir pris en compte un règlement d'un montant de 100 euros TTC effectué par chèque daté du 6 août 2012.

Vous lui avez également reproché d'avoir fait procéder à la suspension de votre fourniture d'électricité le 1^{er} février 2013. Vous avez jugé cette mesure illégitime.

Vous souhaitez que le fournisseur Y vous rembourse la somme globale de 367,02 euros TTC que vous décomposez comme suit :

- 207,02 euros TTC correspondant à la somme prélevée sur votre compte bancaire le 13 mars 2013 ;
- 100 euros TTC correspondant au montant du chèque à l'origine du litige ;
- 30 euros TTC de frais de pénalités de retard.

Votre saisine a été transmise au fournisseur Y pour réexamen dans le cadre du processus dit « *de deuxième chance* » que j'ai mis en place. En l'absence de réponse de sa part, vous avez confirmé votre saisine.

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

J'observe tout d'abord que le chèque d'un montant de 100 euros TTC que vous avez adressé à votre fournisseur le 6 août 2012 a bien été encaissé et déduit de votre compte-client en date du 17 août 2012. J'ai noté que le débit correspondant avait été effectué sur votre compte bancaire le 20 août 2012. Votre contestation est donc infondée sur ce point et il n'y a pas lieu de vous rembourser le montant de 100 euros TTC correspondant à ce règlement.

En ce qui concerne la suspension de votre fourniture d'électricité, j'ai noté qu'elle était intervenue en raison d'un solde impayé de 218,80 euros TTC. Le fournisseur Y a indiqué avoir initié la coupure le 30 janvier 2013 : vous pouvez observer à la lecture du tableau récapitulatif de vos paiements qu'à cette date, votre compte-client présentait bien un impayé pour ce montant (correspondant aux factures des 21 octobre 2012 de 48,48 euros TTC et 27 décembre 2012 de 170,32 euros TTC).

Vous avez cependant indiqué n'avoir reçu votre facture du 27 décembre 2012 à votre domicile en Grande-Bretagne qu'en date du 18 janvier 2013 et n'avoir pour cette raison pas été en mesure d'en effectuer le paiement dans les délais impartis. Vous ne m'avez pas transmis de document attestant de la date de réception de cette facture mais j'ai pu constater que vous aviez adressé une réclamation à votre service clientèle datée du 18 janvier 2013 par laquelle vous exprimiez votre mécontentement à l'égard du délai d'acheminement de votre facture. J'estime en conséquence qu'il convient de ne pas remettre en cause votre bonne foi sur ce point.

En ce qui concerne ce délai (22 jours entre la date d'émission de la facture et sa date de réception), je vous accorde qu'il est anormalement long. Cependant, vos factures sont expédiées par le fournisseur Y à votre domicile en Grande-Bretagne. Ceci peut allonger le délai de réception en raison de contingences liées au service postal sans que le fournisseur ne puisse en être tenu responsable. Il ne peut en effet être imposé au fournisseur Y de mettre en œuvre des moyens d'envoi spécifiques pour les factures adressées à des consommateurs dont le domicile principal se situe à l'étranger.

Afin de ne pas pâtir du caractère aléatoire des délais de réception de vos factures, vous avez la possibilité d'opter pour le prélèvement automatique. Ce mode de règlement vous éviterait la facturation de pénalités de retard de paiement et le risque de suspension de votre fourniture d'électricité. J'ai noté qu'à la suite de votre saisine, le fournisseur Y vous avait invité à choisir le prélèvement automatique mais que vous n'aviez pas donné suite à cette proposition. Il a également reconnu qu'il aurait pu vous proposer cette disposition plus tôt, compte tenu de votre situation (adresse de facturation à l'étranger).

C'est la raison pour laquelle, le fournisseur Y a proposé de vous rembourser les frais mis à votre charge pour retard de paiement, soit la somme de 90 euros TTC. Des frais de 30 euros TTC vous ont en effet été facturés à quatre reprises et un premier remboursement de 30 euros TTC a été effectué sur votre facture du 19 avril 2013.

J'ai de plus constaté que vous aviez effectué un règlement d'un montant de 140,32 euros TTC le 31 janvier 2013, ramenant le solde impayé à 78,48 euros TTC. Le fournisseur Y a reconnu que ce règlement aurait dû permettre d'éviter la coupure pour impayé, qui a cependant été mise en œuvre. Il a donc proposé dans ses observations de vous rembourser les frais mis à votre charge pour cette intervention, soit 50,34 euros TTC.

Le fournisseur a ainsi précisé qu'une déduction de 140,34 euros TTC (soit la somme des gestes précités) viendrait en déduction de votre prochaine facture dont l'émission est prévue le 20 décembre 2013. J'estime que cette proposition est satisfaisante et je recommande au fournisseur Y de la mettre en œuvre.

J'ai cependant observé que le fournisseur Y n'avait pas apporté de réponse à votre réclamation écrite du 9 octobre 2012. J'estime que vos doutes quant à l'encaissement du chèque de 100 euros TTC du 6 août 2012 auraient pu être dissipés dès cette date. Cela aurait sans doute permis d'éviter la demande de copie du chèque auprès de votre banque ainsi que la mise en œuvre de la suspension de votre fourniture d'électricité, liée à un impayé résultant de ce malentendu sur la prise en compte de votre paiement. Je considère qu'il serait équitable que le fournisseur Y prenne à sa charge les frais de 30 euros TTC que vous avez engagés pour obtenir la copie du chèque litigieux et vous accorde un dédommagement pour le traitement insatisfaisant de votre réclamation.

Enfin, je note que la suspension de votre fourniture a eu lieu le 1^{er} février 2013 mais que vous n'avez pris contact avec le fournisseur Y, à ce titre que le 26 février 2013 (soit 27 jours plus tard). Le rétablissement a été effectué le 28 février 2013, soit sous deux jours. La durée de la coupure ne peut donc lui être reprochée.

Par conséquent, je recommande au fournisseur Y :

- de déduire de votre facture du 20 décembre 2013 la somme de 140,34 euros TTC ainsi qu'il l'a proposé ;
- de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC au titre de l'absence de réponse à votre réclamation écrite du 9 octobre 2012, de la mise en œuvre de la coupure malgré votre règlement partiel et des désagréments liés ;
- de vous rembourser, sur la base d'un justificatif, les frais bancaires de 30 euros TTC que vous avez engagés pour obtenir une copie du chèque litigieux.

Je vous invite à considérer à nouveau l'opportunité d'un passage au prélèvement automatique comme mode de règlement afin de ne plus être pénalisé par un retard de distribution du courrier affectant la réception de vos factures.

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

Jean Gaubert