

Madame R. B

N° de saisine : **D2020-16802**  
(à rappeler dans toute correspondance)

Paris, le 8 février 2021

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Monsieur B feu votre époux, était titulaire d'un contrat de fourniture de gaz avec le fournisseur A du 29 novembre 2013 au 8 mars 2016, pour l'adresse de consommation 37 rue XXXX

Vous êtes, depuis le 7 novembre 2017, titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A à cette même adresse, avec une facturation annuelle.

Vous indiquez avoir reçu en octobre 2019 une facture du 27 août 2019 de 1 720,75 euros TTC, qui ne déduit aucune mensualité, portant sur les consommations du 6 octobre 2018 au 1<sup>er</sup> août 2019.

Le fournisseur A a accepté de mettre en place une facilité de paiement (un premier versement immédiat + 11 x 143,40 euros par chèque, encaissés en début de mois).

Cependant, le fournisseur A vous a indiqué que le chèque de février 2020 avait été rejeté. Votre fille a alors réglé 143,40 euros par carte bancaire le 13 février 2020. Vous avez ensuite constaté sur votre relevé bancaire que le chèque n°5759055 avait pourtant bien été encaissé le 6 février 2020.

Pour la période 2019-2020, un échéancier a été activé de 108 euros par mois du 5 novembre 2019 au 5 septembre 2020 (11 x 108, soit 1 188 euros au total).

La société chargée du recouvrement amiable par le fournisseur A (E) vous a adressé un courrier de demande de règlement de 489,96 euros le 22 mai 2020 et appelé le 29 mai 2020 pour vous réclamer 346,56 euros, en vous menaçant d'une coupure d'électricité. Vous avez, de crainte, réglé ce montant le jour même par carte bancaire. Vous avez ensuite constaté que les prélèvements mensuels auprès de votre banque avaient bien été perçus par le fournisseur A.

Vous demandez au fournisseur A de vous rembourser les trop-perçus correspondants :

- au règlement par chèque de 143,40 euros encaissé le 6 février 2020 ;
- au règlement par carte bancaire de 346,50 euros le 29 mai 2020.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations des opérateurs (jointes en annexe).

**J'ai relevé que des anomalies répétées ont perturbé votre facturation : prix du kWh erronés, blocage de la facturation puis rattrapage, échéancier mensuel non activé entraînant une régularisation importante, facturation tardive de frais du distributeur Y.**

**Je constate en outre que le fournisseur A n'a pas appliqué les dispositions de l'article L. 224-11 du Code de la consommation.**

**En outre, il a aggravé ce litige, en ne respectant pas la facilité de paiement convenue pour la facture du 27 août 2019.**

Page 1 sur 9

Aussi, j'estime qu'il doit déduire les montants facturés indus et vous accorder un dédommagement pour les désagréments causés.

Enfin, ayant constaté que le fournisseur A n'avait pas établi sa facturation conformément à l'article L.224-11 du Code de la consommation, je signale cette affaire à la direction départementale de protection des populations (DDPP) des Hauts-de-Seine.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

## LES MONTANTS FACTURES

Pour plus de clarté, j'ai regroupé les factures dans un tableau :

Energie	Facture	Consommation du/au :	Index	Consommation	Montant TTC facturé	Déduction des acomptes	Montant à prélever
Gaz	10/12/2014 Monsieur B	29/11/2013 09/12/2014	102/570	468 m <sup>3</sup>	583,66	-59,20	524,46
	26/01/2015 Monsieur B	Frais de relevé spécial du 19/12/2014			32,59		32,59
	05/01/2016 Monsieur B	Annule facture du 10/12/2014			-468 m <sup>3</sup>	-583,66	
	05/01/2016 Monsieur B	29/11/2013 09/12/2014	102/130	28 m <sup>3</sup>	93,26	-59,20	34,06
	05/01/2016 Monsieur BR	10/12/2014 21/12/2015	130/150	20 m <sup>3</sup>	92,31		-473,88 (après report de solde de -566,19 €)
	17/03/2016 (clôture) Monsieur B	22/12/2015 08/03/2016 (mise hors service)	150/163	13 m <sup>3</sup>	28,19	-15,04	13,15
Electricité	18/07/2019 Monsieur B	07/11/2017 (mise en service) 05/10/2018	42341/42964 HC 0/3359 HC 40698/41684 HP 0/4751 HP	3982 kWh HC 5737 kWh HP	1683,13	-1188	495,13
	27/08/2019 Monsieur B	06/10/2018 01/08/2019	3359/7787 HC 4751/11305 HP	4428 kWh HC 6554 kWh HP	1720,75		
	08/10/2019 Monsieur B	02/08/2019 05/10/2019	7787/8299 HC 11305/11818 HP	512 kWh HC 513 kWh HP	175,84		
	17/08/2020 Madame B	Frais de relevé spécial du 07/11/2017 (25,68 euros HT) Frais de mise en service du 07/11/2017 (20,07 euros HT) Pénalité coupure pr tranche 6h du 03/03/2019 (-36 euros HT)			11,70		
	06/09/2020 Madame B	06/10/2019 05/09/2020	8299/12537 HC 11818/17690 HP	4238 kWh HC 5872 kWh HP	1610,58	-1188	422,58
	23/09/2020 (clôture) Madame B	06/09/2020 22/09/2020	12537/12648 HC 17690/17807 HP	111 kWh HC 117 kWh HP	40,35		
		<b>TOTAL</b>			<b>+5488,70</b>		

Je constate que diverses anomalies ont affecté la facturation.

- Un rythme de facturation perturbé :
  - la facture annuelle n'a pas été émise en novembre 2018 ;
  - la facture du 27 août 2019 a été émise tardivement en octobre 2019, en atteste une première tentative de prélèvement le 5 octobre 2019 selon la situation de compte jointe par le fournisseur A;
  - la facture du 8 octobre 2019 a également été émise tardivement, la première tentative de prélèvement datant du 5 novembre 2019 ;
  - la facture du 17 août 2020 a imputé tardivement des frais du distributeur Y qui remontaient à plus de deux ans (Frais de relevé spécial du 07/11/2017 de 25,68 euros HT et frais de mise en service du 07/11/2017 de 20,07 euros HT).
- Des erreurs de facturation :

- la facture du 10 décembre 2014 (précédent contrat) a été annulée et corrigée le 5 janvier 2016 ;
  - la facture du 18 juillet 2019, prélevée le 2 août 2019, applique des prix du kWh HC et HP erronés ;
  - les factures sont restées au nom de Monsieur B. jusqu'au 8 octobre 2019, alors que son contrat avec le fournisseur A était résilié depuis le 17 mars 2016.
- Un rattrapage de facturation contraire à l'article L 224-11 du code de la consommation :
- Le groupe de factures des 18 juillet, 27 août et 8 octobre 2019 a régularisé en deux mois et demi, quasiment deux ans d'abonnements et consommations, du 7 novembre 2017 au 5 octobre 2019.

Ces anomalies écartées, le fournisseur A vous a facturé 13 271 kWh en HC et 18 793 kWh en HP du 7 novembre 2017 au 22 septembre 2020, conformément aux données du distributeur Y.

### Les prix du kWh erronés sur la facture du 18 juillet 2019

J'ai effectué les calculs ci-dessous en me basant sur les prix fixes des kWh applicables à votre contrat activé le 7 novembre 2017 (0,07144 euro HT/kWh HC et 0,0995 euro HT/kWh HP), que l'on retrouve sur toutes les autres factures émises jusqu'à la résiliation le 22 septembre 2020 :

cadran	kWh facturés le 18/07/2019	€ HT/kWh facturé	€ HT/kWh à facturer	Trop perçu/kWh en € HT	Trop perçu/kWh TVA incluse	Trop perçu en € TTC
HC	623	0,1007	0,07144	-0,02926	-0,035112	-21,874776
HP	986	0,1007	0,0995	-0,0012	-0,00144	-1,41984
HC	259	0,1007	0,07144	-0,02926	-0,035112	-9,094008
HP	463	0,1007	0,0995	-0,0012	-0,00144	-0,66672
HC	3068	0,1007	0,07144	-0,02926	-0,035112	-107,723616
HC	32	0,07144	0,07144	0	0	0
HP	4255	0,1007	0,0995	-0,0012	-0,00144	-6,1272
HP	33	0,0995	0,0995	0	0	0
					<b>TOTAL A ANNULER</b>	<b>-146,90616</b>

Le fournisseur doit ainsi annuler 146,91 euros TTC.

### Le rattrapage sur les factures des 18 juillet, 27 août et 8 octobre 2019

L'article L.224-11 du Code de la consommation dispose que « *Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude* ».

J'estime que ces dispositions s'appliquent au groupe de factures des 18 juillet, 27 août et 8 octobre 2019, puisqu'elles ont régularisé en deux mois et demi, quasiment deux ans d'abonnements et consommations, du 7 novembre 2017 au 5 octobre 2019.

Facture	Consommation du/au :	Index	Consommation	Montant TTC Facturé	Déduction des acomptes	Montant à prélever
18/07/2019	07/11/2017 (mise en service) 05/10/2018	42341/42964 HC 0/3359 HC 40698/41684 HP 0/4751 HP	3982 kWh HC 5737 kWh HP	1683,13	-1188	495,13
27/08/2019	06/10/2018 01/08/2019	3359/7787 HC 4751/11305 HP	4428 kWh HC 6554 kWh HP	1720,75		
08/10/2019	02/08/2019 05/10/2019	7787/8299 HC 11305/11818 HP	512 kWh HC 513 kWh HP	175,84		
		<b>TOTAL :</b>	<b>8922 kWh HC</b>	<b>3579,72</b>		

			12804 kWh HP			
--	--	--	--------------	--	--	--

Dans le cas présent, le fournisseur A ne pouvait plus facturer les consommations antérieures au 5 août 2018 (relevé du distributeur Y du 05/10/2019 - 14 mois).

Selon les données du distributeur Y 3 513 kWh en HC et 5 225 kWh en HP ont été enregistrés du 7 novembre 2017 au 4 août 2018.

J'ai valorisé les consommations et taxes liées (CSPE, TCFE, et TVA à 20%) à 1 261,30 euros TTC.

Je note toutefois que du 5 décembre 2017 au 5 juillet 2018, vous aviez réglé 864 euros TTC d'acomptes (8 x 109), sur lesquels s'imputent également l'abonnement du 7 novembre 2017 au 4 août 2018, soit 126,63 euros TTC.

Il reste donc 523,93 euros TTC à annuler par le fournisseur A (1 261,30 – 864 + 126,63).

J'ai déjà constaté dans d'autres litiges dont j'ai été saisi, le non-respect par le fournisseur A du rythme de facturation souscrit par le client et qu'il n'appliquait pas systématiquement les dispositions des articles L. 224-11 (pour les consommations) en cas de rattrapage.

### **Les frais du distributeur Y prescrits sur la facture du 17 août 2020**

J'ai constaté dans plusieurs dossiers dont j'ai été saisi, qu'il est fréquent que le fournisseur A facture tardivement les frais de mise en service, parfois même après la résiliation du contrat.

Dans le cas présent, la facture du 17 août 2020 a imputé tardivement des frais du distributeur Y pour des prestations réalisées près de trois ans auparavant :

- frais de relevé spécial du 07/11/2017 (25,68 euros HT soit 30,82 euros TTC) ;
- frais de mise en service du 07/11/2017 (20,07 euros HT soit 24,08 euros TTC).

Or, l'article L.218-2 du Code de la consommation dispose que « *L'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans* ».

Le fournisseur A devrait donc annuler 54,90 euros TTC (30,82 + 24,08).

Au final, le fournisseur A doit déduire un total 1 463,11 euros TTC (146,91 + 1 261,30 + 54,90)

### **LE SOLDE**

Le solde se calcule comme suit : montants facturés – montants réglés + montants remboursés.

J'ai analysé la situation de compte au 14 janvier 2021 jointe par le fournisseur A:

#### **- Les montants facturés**

Comme indiqué dans le tableau ci-dessus, le fournisseur A a facturé un total de 5 488,70 euros TTC.

- Les montants réglés

Date	Désignation	Euros TTC
08/03/2014	Prélèvement	-5,92
05/04/2014	Prélèvement	-5,92
05/05/2014	Prélèvement	-5,92
06/06/2014	Prélèvement	-5,92
05/07/2014	Prélèvement	-5,92
05/08/2014	Prélèvement	-5,92
05/09/2014	Prélèvement	-5,92
05/10/2014	Prélèvement	-5,92
05/11/2014	Prélèvement	-5,92
05/12/2014	Prélèvement	-5,92
26/12/2014	Prélèvement	-524,46
06/02/2015	Prélèvement	-6,89
05/03/2015	Prélèvement	-32,59
05/03/2015	Prélèvement	-6,89
05/04/2015	Prélèvement	-6,89
05/05/2015	Prélèvement	-6,89
05/06/2015	Prélèvement	-6,89
05/07/2015	Prélèvement	-6,89
06/08/2015	Prélèvement	-6,89
06/09/2015	Prélèvement	-6,89
05/10/2015	Prélèvement	-6,89
05/11/2015	Prélèvement	-6,89

05/12/2015	Prélèvement	-6,89
05/02/2016	Prélèvement	-7,52
05/03/2016	Prélèvement	-7,52
01/04/2016	Prélèvement	-13,15
05/12/2017	Prélèvement	-108,00
05/01/2018	Prélèvement	-108,00
05/02/2018	Prélèvement	-108,00
05/03/2018	Prélèvement	-108,00
05/04/2018	Prélèvement	-108,00
05/05/2018	Prélèvement	-108,00
05/06/2018	Prélèvement	-108,00
05/07/2018	Prélèvement	-108,00
05/08/2018	Prélèvement	-108,00
05/09/2018	Prélèvement	-108,00
05/10/2018	Prélèvement	-108,00
02/08/2019	Prélèvement	-495,13
03/10/2019	Chèque	-83,59
29/10/2019	Chèque	-143,40
29/10/2019	Chèque	-175,84
14/11/2019	Paiement	-108,00
26/11/2019	Chèque	-143,40
05/12/2019	Prélèvement	-108,00
17/12/2019	Prélèvement	-108,00

02/01/2020	Chèque	-143,40
05/01/2020	Prélèvement	-108,00
03/02/2020	Chèque	-143,40
13/02/2020	Paiement	-143,40
03/03/2020	Chèque	-143,40
05/03/2020	Prélèvement	-108,00
05/04/2020	Prélèvement	-108,00
06/04/2020	Chèque	-143,40
27/04/2020	Chèque	-143,40
05/05/2020	Prélèvement	-108,00
27/05/2020	Chèque	-143,40
04/06/2020	Paiement	-346,56
05/06/2020	Prélèvement	-108,00
26/06/2020	Chèque	-143,40
05/07/2020	Prélèvement	-108,00
29/07/2020	Chèque	-143,40
05/08/2020	Prélèvement	-108,00
28/08/2020	Chèque	-143,40
05/09/2020	Prélèvement	-108,00
23/09/2020	Chèque	-143,35
15/10/2020	Paiement	-422,58
<b>TOTAL</b>		<b>-6484,08</b>

- Les montants remboursés

Date	Euros TTC
06/01/2016	473,88
26/06/2020	143,40
29/07/2020	143,40
28/08/2020	131,70

23/09/2020	143,35
<b>TOTAL</b>	<b>+1035,73</b>

Sur cette base, le solde dû au fournisseur A est de + 46,27 euros TTC (5 488,70 – 6 484,08 + 1 035,73).

**LE BIEN-FONDE DES RELANCES EN PAIEMENT**

Je constate encore des anomalies :

- le fournisseur A a activé normalement un échéancier lors de votre mise en service en novembre 2017 et prélevé 11 x 108 euros du 5 décembre 2017 au 5 octobre 2018 ;
- En revanche, la facture annuelle n'ayant pas été émise en novembre 2018, le fournisseur A n'a pas activé d'échéancier pour la période d'octobre 2018 à octobre 2019 ;
- Les mensualités réglées du 5 décembre 2017 au 5 octobre 2018 ont été déduites de la facture du 18 juillet 2019 (495,13 euros TTC à prélever), portant sur la période du 7 novembre 2017 au 5 octobre 2018 ;
- Il n'y a eu aucune tentative de prélèvement entre le 5 octobre 2018 et le prélèvement de 495,13 euros TTC le 2 août 2019 ;
- La facture du 27 août 2019 de 1 720,75 euros, portant sur la période du 6 octobre 2018 au 1<sup>er</sup> août 2019 est élevée parce qu'elle ne déduit aucune mensualité, faute d'échéancier activé par le fournisseur A en octobre 2018.

Vous expliquez être convenue avec le fournisseur A d'une facilité de paiement en 12 mois pour la facture du 27 août 2019, que j'ai tenté de reconstituer :

Echéance	Montant (euros TTC)	Total cumulé (euros TTC)
début novembre 2019	143,40	143,40
début décembre 2019	143,40	286,8
début janvier 2020	143,40	430,2
début février 2020	143,40	573,6
début mars 2020	143,40	717

début avril 2020	143,40	860,4
début mai 2020	143,40	1003,8
début juin 2020	143,40	1147,2
début juillet 2020	143,40	1290,6
début août 2020	143,40	1434
début septembre 2020	143,40	1577,4
début octobre 2020	143,35	1720,8

A cet égard, j'estime que le fournisseur A et sa société de recouvrement devraient systématiquement joindre au client un récapitulatif écrit de la facilité de paiement convenue.

De votre côté, vous avez réglé les montant suivants :

Date	Mode de règlement	Montant (euros TTC)	Total cumulé (euros TTC)
03/10/2019	Chèque	-83,59	-83,59
29/10/2019	Chèque	-143,4	-226,99
26/11/2019	Chèque	-143,4	-370,39
02/01/2020	Chèque	-143,4	-513,79
03/02/2020	Chèque	-143,4	-657,19
13/02/2020	Païement	-143,4	-800,59
03/03/2020	Chèque	-143,4	-943,99

06/04/2020	Chèque	-143,4	-1087,39
27/04/2020	Chèque	-143,4	-1230,79
27/05/2020	Chèque	-143,4	-1374,19
04/06/2020	Païement	-346,56	-1720,75
26/06/2020	Chèque	-143,4	-1864,15
29/07/2020	Chèque	-143,4	-2007,55
28/08/2020	Chèque	-143,4	-2150,95
23/09/2020	Chèque	-143,35	-2294,3

Le fournisseur A vous a indiqué que le chèque de février 2020 a été rejeté. Votre fille a alors réglé 143,40 euros par carte bancaire le 13 février 2020. Vous avez ensuite constaté sur son relevé bancaire que le chèque n°5759055 a pourtant été encaissé.

En effet, je note que le chèque de 143,40 euros a bien été encaissé par le fournisseur A le 3 février 2020, et que vous étiez à jour des sommes dues à cette date, soit 573,60 euros, au titre de la facilité de paiement. Le règlement par carte bancaire effectué par votre fille a été encaissé 10 jours après. La relance du fournisseur A était donc injustifiée.

Le fournisseur A a par ailleurs activé un échéancier de 108 euros/mois à partir du 5 novembre 2019, soit :

échéance	Montant (euros TTC)	Total cumulé (euros TTC)
05/11/2019	108	108
05/12/2019	108	216
05/01/2020	108	324
05/02/2020	108	432
05/03/2020	108	540

05/04/2020	108	648
05/05/2020	108	756
05/06/2020	108	864
05/07/2020	108	972
05/08/2020	108	1080
05/09/2020	108	1188

De votre côté, vous avez réglé les échéances suivantes :

Date	Mode de règlement	Montant (euros TTC)	Total cumulé (euros TTC)
14/11/2019	Païement	-108	-108
05/12/2019	Prélèvement	-108	-216
17/12/2019	Prélèvement	-108	-324
05/01/2020	Prélèvement	-108	-432
05/03/2020	Prélèvement	-108	-540

05/04/2020	Prélèvement	-108	-648
05/05/2020	Prélèvement	-108	-756
05/06/2020	Prélèvement	-108	-864
05/07/2020	Prélèvement	-108	-972
05/08/2020	Prélèvement	-108	-1080
05/09/2020	Prélèvement	-108	-1188

La société de recouvrement du fournisseur A vous a adressé un courrier de relance de 489,96 euros le 22 mai 2020, sans aucune précision sur la dette, et appelé le 29 mai 2020 pour vous réclamer 346,56 euros, en vous menaçant d'une coupure d'électricité. Vous avez, de crainte, réglé ce montant le jour même par carte bancaire, qui a été déduit du solde de la facture du 27 août 2019. Vous avez ensuite constaté que les prélèvements mensuels auprès de votre banque avaient bien été perçus par le fournisseur A.

En effet, au 27 mai 2020 et depuis octobre 2019, vous aviez réglé 1 374,19 euros au titre de la facilité de paiement et 756 euros au titre de l'échéancier mensuel, alors que vous deviez avoir réglé respectivement 1 374,19 euros et 756 euros. Vous étiez donc à jour de vos règlements.

Ainsi, en déduisant les 346,56 euros réglés le 29 mai 2020, vous aviez déjà réglé en totalité la facture du 27 août 2019, alors que la facilité de paiement courrait normalement jusqu'au 23 septembre 2020. La société de recouvrement du fournisseur A vous a adressé le 29 mai 2020 un courrier de « *quittance* » vous confirmant que votre dossier est « *soldé* ».

J'ai déjà constaté dans d'autres litiges dont j'ai été saisi, que le fournisseur A ou la société de recouvrement qu'il mandate, ne respectaient pas les facilités de paiement accordées aux clients. Plus généralement, j'ai noté un défaut de communication entre ses services et sa société de recouvrement, notamment sur les règlements enregistrés par l'un ou l'autre et qu'ils ne cessent pas les relances en paiement pendant la médiation, comme il est convenu avec les opérateurs.

En outre, je note que le courrier de « demande de règlement » adressé par la société E le 22 mai 2020, chargée du recouvrement amiable par le fournisseur A, ne contient pas toutes les mentions obligatoires précisées à l'article R124-4 du Code des procédures civiles d'exécution<sup>1</sup>, notamment le détail de la dette (les factures et échéances concernées et leurs dates d'émission) et le siège social du fournisseur A en tant que créancier. N'y figure pas non plus la reproduction des deuxième et troisième alinéa de l'article L. 111-8.

Le fournisseur A a ensuite effectué des remboursements illogiques :

- d'abord deux échéances en juin (143,40 euros) et juillet 2020 (143,40 euros), ce qui vous a rendue de nouveau débitrice de 143,40 euros ;
- puis en septembre 2020 (143,35 euros) alors qu'à cette date, vous aviez certes réglé 2 007,50 euros titre de la facilité de paiement, mais que le solde de votre compte client était débiteur de 319,58 euros TTC, à la suite de l'émission de la facture de résiliation.

La grande complexité des opérations effectuées par le fournisseur A, rendait impossible le suivi de vos paiements sans des explications, que son service clients de vous n'a jamais apportées.

Enfin, j'ai déjà souligné l'illisibilité pour les clients des situations de compte transmises par le fournisseur A I, qui sont une extraction de son système de facturation et ne leur permettent pas de vérifier le bien-fondé du solde annoncé :

- les opérations ne sont pas présentées de manière chronologique ;
- les intitulés abrégés d'opérations (« rapproch. annulé », « ISU annulation fact. », « Facture ISU SD ») ne permettent pas de les comprendre.

Il appartient au fournisseur A d'adresser aux clients un état récapitulatif de leur compte, faisant apparaître aussi clairement que simplement les montants facturés, remboursés et payés.

## **LES DESAGREMENTS**

Des anomalies répétées ont perturbé la facturation : prix du kWh erroné, blocage de la facturation puis rattrapage, échéancier mensuel non activé entraînant une régularisation importante, facturation tardive de frais du distributeur.

Je constate que le fournisseur A a facturé vos consommations sur la base d'un prix du kWh erroné ce qui a augmenté votre facturation et n'a pas appliqué les dispositions des articles L. 224-11 (pour les consommations).

En outre, il a aggravé ce litige, en ne respectant pas la facilité de paiement convenue pour la facture du 27 août 2019.

---

<sup>1</sup> La personne chargée du recouvrement amiable adresse au débiteur une lettre qui contient les mentions suivantes :  
1° Les nom ou dénomination sociale de la personne chargée du recouvrement amiable, son adresse ou son siège social, l'indication qu'elle exerce une activité de recouvrement amiable ;

2° Les nom ou dénomination sociale du créancier, son adresse ou son siège social ;

3° Le fondement et le montant de la somme due en principal, intérêts et autres accessoires, en distinguant les différents éléments de la dette, à l'exclusion des frais qui restent à la charge du créancier en application du troisième alinéa de l'article [L. 111-8](#) ;

4° L'indication d'avoir à payer la somme due et les modalités de paiement de la dette ;

5° La reproduction des deuxième et troisième alinéas de l'article L. 111-8.

Les références et date d'envoi de la lettre mentionnée au premier alinéa sont rappelées à l'occasion de toute autre démarche auprès du débiteur en vue du recouvrement amiable.

Vous n'avez pas pu lisser vos paiements ce qui a perturbé votre situation financière déjà fragile, puisque, âgée de 81 ans, vous vivez seule avec une retraite modeste.

Vous avez dû multiplier les démarches, en vain, auprès du service clients du fournisseur A et de sa société de recouvrement, pour avoir des explications sur les montants réclamés et confirmer votre solde.

**Compte tenu de ces éléments, je recommande au fournisseur A :**

- d'annuler 146,91 euros TTC au titre des prix des kWh erronés sur la facture du 18 juillet 2019 ;
- d'annuler 523,93 euros TTC au titre du rattrapage sur les factures des 18 juillet, 27 août et 8 octobre 2019, en application de l'article L.224-11 du Code de la consommation ;
- d'annuler 54,90 euros TTC au titre des frais d'Y prescrits sur la facture du 17 août 2020 ;
- de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC incluant les 100 euros TTC proposés pour les désagréments subis par les nombreuses anomalies survenues dans le suivi de votre facturation.

**Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A :et à l'ensemble des fournisseurs :**

- d'accompagner systématiquement les factures émises à la suite d'une correction ou d'un blocage, d'un courrier d'explications proposant de mettre en place, à la demande du client, une facilité de paiement compatible avec ses ressources;
- de s'assurer que les courriers de relance adressés par ses prestataires de recouvrement comportent les mentions obligatoires précisées à l'article R124-4 du Code des procédures civiles d'exécution, notamment le détail du solde (les factures et échéances concernées et leurs dates d'émission) ;
- lorsqu'une facilité de paiement est mise en place, transmettre aux clients concernés, un échéancier écrit accessible le cas échéant sur leur espace client en ligne ;
- lorsque le client sollicite le détail de son solde, de lui adresser un état récapitulatif de son compte compréhensible et faisant notamment apparaître, de manière chronologique clairement et séparément les montants facturés, remboursés et payés, et sans utiliser des intitulés abrégés de chacune des opérations.

**Ayant constaté que votre fournisseur n'avait pas établi sa facturation en conformité avec l'article L.224-11 du code de la consommation, je signale cette affaire à la direction départementale de protection des populations (DDPP) des Hauts-de-Seine.**

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous demeurez insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (cf. fiche ci-jointe).



Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : A  
Y  
DDPP des Hauts de Seine