

Madame T

Dossier suivi par :

Paris, le 12 décembre 2022

Tél. : 01.44.94.66.60

Courriel : [mediation@energie-mediateur.fr](mailto:mediation@energie-mediateur.fr)

N° de dossier : D2022-08689

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose à A, à la fois fournisseur et distributeur d'électricité en Martinique, concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facturation par le fournisseur A de pénalités de retard de paiement pour un montant total de 30,68 euros. Vous en demandez l'annulation, considérant que le retard dans le paiement de vos factures est dû au fait que votre situation financière s'est dégradée en raison de la pandémie de COVID-19 et au retard d'acheminement du courrier durant cette période. Vous en demandez l'annulation.

Vous avez saisi le médiateur interne du groupe du fournisseur A qui a indiqué que, si vous avez reçu les factures litigieuses avec du retard, cela ne saurait être reproché à votre fournisseur.

D'autant plus que vous avez réglé ces deux factures partiellement, un mois après leur date d'émission, et totalement près de trois mois après cette date.

Aussi, même si le délai de 15 jours avait commencé à courir lorsque vous avez effectivement reçu ces factures, elles auraient tout de même été réglées en retard. Ce dernier en a conclu que le retard de paiement pour lequel des pénalités vous ont été facturées n'est pas dû au retard dans la réception de ces factures. Il a précisé que le fournisseur A vous a relancée par courrier et par téléphone à plusieurs reprises avant de facturer ces pénalités.

Enfin, le médiateur interne du groupe du fournisseur A a recommandé au fournisseur A d'annuler ces pénalités si vous lui transmettez des justificatifs attestant de la précarité de votre situation.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A, mes conclusions sont les suivantes :

**Les pénalités de retard de paiement que vous contestez sont dues en partie aux délais d'acheminement de la Poste en période de Covid-19, tant en ce qui concerne l'envoi des factures que celui de vos règlements par chèque. En effet, les factures sont envoyées depuis la Métropole et les chèques sont également à renvoyer vers la Métropole.**

**En outre, vous avez évoqué vos difficultés de paiement, dont il ne me revient pas de douter, d'autant que je constate que vous avez réglé en plusieurs fois vos factures.**

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

Page 1 sur 11

*Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.*

Selon les conditions générales de vente (CGV) du fournisseur vos factures doivent faire l'objet d'un règlement « *au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires à compter de sa date d'émission. À défaut, de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, le fournisseur A peut relancer le client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate.* »

À la suite de divers retards de paiement de vos factures, le fournisseur A vous a appliqué à deux reprises la facturation de frais de retard des factures suivantes :

- facture du 15 février 2021
  - réglée partiellement le 23 mars 2021 ;
  - règlement du reliquat le 11 mai 2021 ;
- facture du 16 avril 2021
  - réglée partiellement le 11 mai 2021 ;
  - règlement du reliquat le 6 juillet 2021 ;

La facturation des pénalités litigieuses précitées a été précédée de l'envoi de courriers de relance :

- les 4 et 22 mars 2021
- les 3, 5 et 18 mai 2021
- le 26 juin 2021

Le fournisseur A a appliqué les pénalités de retard litigieuses dans :

- la facture du 15 février 2021
  - facturation des pénalités de retard le 17 mars 2021 ;
- la facture du 16 avril 2021
  - facturation des pénalités de retard le 14 mai 2021.

J'ai déjà été amené à recommander au fournisseur A de tenir compte des délais postaux, tant en ce qui concerne l'envoi des factures que celui des règlements. J'ai d'ailleurs formulé des propositions aux pouvoirs publics afin de porter le délai légal d'exigibilité des factures de 15 à 21 jours.

Un tel allongement se justifie d'autant plus concernant le fournisseur A Martinique : ses factures sont envoyées depuis la Métropole et les paiements par chèques sont également à renvoyer en Métropole. Il est alors tout à fait compréhensible qu'un délai de 15 jours soit insuffisant. J'ajoute en outre qu'il est tout à fait possible qu'en période de crise sanitaire, les délais de transmission postaux aient été rallongés.

En cours de médiation, le fournisseur A a proposé de réétudier votre demande d'annuler les pénalités de retard de 30,68 euros TTC sous réserve que vous lui présentiez des éléments de preuve, comme un dossier de surendettement ou le bénéfice d'un dispositif d'aide de l'Etat, démontrant la situation financière précaire que vous évoquez, ce que je considère équitable.

Pour ma part, je note que vous avez réglé en plusieurs fois les factures litigieuses, ce qui tend à confirmer les difficultés financières dont vous avez fait l'objet. En effet, les sommes en jeu n'étaient pas élevées et le fait de les régler en plusieurs fois laisse à penser que vous rencontrez des difficultés. J'ajoute qu'il ne me revient pas, en tant que médiateur, d'apprécier précisément la situation financière d'un consommateur. En outre, la lettre du fournisseur A que vous citez mentionne l'accompagnement de « *clients en difficultés* », sans pour autant conditionner l'absence de facturation de pénalités de retard à une quelconque preuve.

Aussi, je considère que le fournisseur A devrait annuler les pénalités contestées.

Le fournisseur A a accepté d'annuler les pénalités sous réserve que vous souscriviez à la facture électronique et que vous souscriviez à la mensualisation. Ces options sont gratuites et permettraient effectivement de mieux gérer vos finances et de recevoir vos factures de régularisation dans les délais impartis.

Je vous invite à considérer ces propositions. Je considère néanmoins que le fournisseur A devrait annuler les pénalités contestées, même si vous n'optez pas pour ces options.

Compte tenu des difficultés financières que vous rencontrez, vous pouvez peut-être bénéficier d'une aide du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour vous acquitter du paiement de la fourniture d'électricité. Il convient, à cet effet, de vous rapprocher du centre communal d'action sociale (CCAS) de votre mairie, de l'assistante sociale de votre secteur ou de vous adresser directement aux sociaux du conseil départemental.

De même, vous pourrez envisager avec ces services le bénéfice potentiel du chèque-énergie ou le faire vous-même directement en contactant le centre d'appel en charge de renseigner les consommateurs sur ce dispositif (0805.204.805, appel gratuit depuis un poste fixe).

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A d'annuler les pénalités de retard de 30,68 euros.**

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

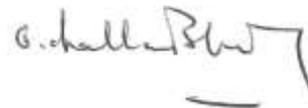
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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 évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

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



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie