



Réf. 480718-166691403/CK

Recommandation n° 2009-033
relative à la saisine de Monsieur M pour le compte de
la société S en date du 24 septembre 2008
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 24 septembre 2008 par Monsieur M pour le compte de la société S d'un litige avec son fournisseur d'électricité, X.

M. M demande une indemnisation en réparation du préjudice subi suite à la suspension de fourniture pour impayé survenue le 24 avril 2008 et conteste la facturation de pénalités de retard.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504.

L'examen de la saisine

La réclamation

Le 24 avril 2008, le local professionnel de M. M a fait l'objet d'une suspension de fourniture réalisée par le distributeur ERDF dans le cadre d'une intervention pour impayé demandée par le fournisseur X. La fourniture a été rétablie dans la journée du 25 avril 2008.

Le 26 avril 2008, M. M a reçu un courrier de mise en demeure, daté du 22 avril 2008, l'informant que, malgré différentes relances, il restait redevable de la somme de 186,47 euros TTC et qu'une procédure de suspension de fourniture d'énergie était engagée.

Le 31 mai 2008, le consommateur a adressé une réclamation à son fournisseur dénonçant principalement la suspension de fourniture, jugée abusive. Ce dernier, dans un courrier du 4 juin 2008, a précisé que différentes factures n'avaient pas été payées et qu'« *en l'absence de paiement, X peut, après rappel écrit valant mise en demeure interrompre la fourniture d'électricité. Dès lors que notre position résulte de la juste application des règles contractuelles, je ne peux donner une suite favorable à votre réclamation* ».

Par ailleurs, M. M conteste également la facturation répétée de pénalités de retard qu'il refuse de régler.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis les éléments suivants :

- l'interruption de fourniture d'électricité survenue le 24 avril 2008 était consécutive au non paiement par le consommateur de ses factures malgré des relances et mises en demeure préalables ;
- le paragraphe XII des conditions générales de vente du fournisseur mentionne que la « *fourniture d'électricité peut être interrompue à l'initiative d'X à l'expiration d'un délai de dix jours suivant l'envoi d'une lettre valant mise en demeure* » ;
- dans le cas de M. M, la lettre de mise en demeure a été envoyée le 22 avril 2008, l'énergie a été suspendue le 24 avril 2008 et rétablie le 25 avril 2008 ; il apparaît donc que le délai de dix jours n'a pas été respecté ;
- afin de procéder à l'indemnisation du consommateur, X souhaite les justificatifs suivants qui lui sont nécessaires :
 - une attestation d'absence d'indemnisation établie par l'assureur du consommateur ;
 - une attestation de perte de marge brute établie par le comptable du consommateur ;
- X attire l'attention du médiateur sur le caractère répétitif des incidents de paiement dont la cause incombe au consommateur. Il joint un extrait du compte du consommateur permettant de visualiser les soldes et reports de soldes des factures.

Le médiateur national de l'énergie a également demandé au distributeur ERDF ses observations :

- le fournisseur X a demandé au distributeur l'exécution de la prestation « intervention pour impayé » pour la société S le 16 avril 2008 ;
- le fournisseur a choisi, parmi les options proposées dans le catalogue du distributeur, la coupure ferme de l'alimentation électrique ;
- le distributeur a programmé l'intervention pour le 24 avril 2008 et a ensuite communiqué cette information au fournisseur ;
- le 24 avril 2008, le technicien du distributeur a coupé l'alimentation électrique ;
- suite à des échanges entre le fournisseur et le consommateur, le fournisseur a demandé au distributeur de rétablir l'alimentation électrique. Le rétablissement de l'électricité a été effectué dans la journée du 25 avril 2008.

A plusieurs reprises, le médiateur a demandé à M. M les deux attestations demandées par le fournisseur afin que ce dernier puisse procéder à son indemnisation.

Le médiateur déplore ne pas avoir obtenu ces pièces complémentaires. Le 4 mars 2009, le consommateur a finalement transmis une attestation de perte de chiffre d'affaires de 278 euros du fait de la coupure d'électricité. Toutefois, cette attestation n'est étayée par aucun justificatif et n'est pas signée par le comptable de la société mais par M. M lui-même.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine le non respect des délais contractuels de mise en œuvre d'une suspension de fourniture d'électricité pour impayé.
- Les conditions générales de vente du fournisseur précisent que « *la fourniture d'électricité peut être interrompue à l'initiative d'X à l'expiration d'un délai de dix jours suivant l'envoi d'une lettre valant mise en demeure* ».
- Le fournisseur X reconnaît que ce délai n'a pas été respecté et propose d'indemniser M. M du préjudice subi. Pour ce faire, il demande une attestation d'absence d'indemnisation établie par l'assureur et une attestation de perte de marge brute établie par le comptable du consommateur.
- Le médiateur estime pertinentes les deux attestations demandées par le fournisseur X pour indemniser le consommateur. M. M ne les a toujours pas fait parvenir à son fournisseur.
- Concernant la facturation des pénalités de retard, le médiateur national de l'énergie constate, au vu des éléments dont il dispose, que le consommateur ne paye pas régulièrement et intégralement ses factures. La facturation par son fournisseur de pénalités de retard est donc fondée

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à M. M un dédommagement pour la suspension de fourniture d'électricité injustifiée survenue le 24 avril 2008.

Le médiateur national de l'énergie recommande que ce dédommagement soit égal à 110% de la perte de marge brute imputable à la suspension de fourniture, dûment justifiée par le consommateur qui devra produire pour y prétendre, dans un délai d'un mois :

- une attestation d'absence d'indemnisation établie par son assureur ;
- une attestation de perte de marge brute établie par son comptable.

Le médiateur national de l'énergie recommande au consommateur de s'acquitter du paiement intégral des différentes factures non réglées à ce jour, y compris des pénalités de retard.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur général adjoint Commerce d'X ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X informera le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat du consommateur.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 17 mars 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE