

Paris, le 3 mai 2012

Dossier suivi par : XX
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2010-XX
N° de recommandation : 2012-0572

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Mademoiselle,

Votre litige concerne la facturation de vos consommations d'électricité.

Vous contestez les frais pour impayés de 30 euros HT qui vous sont réclamés en raison du défaut de paiement de la facture du 1^{er} juin 2010. A l'appui de votre demande, vous indiquez que les conditions générales de vente qui prévoient ces frais ne vous ont pas été remises lors de la souscription de votre contrat.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur X m'a adressées.

Je note tout d'abord que vous aviez souscrit par téléphone un contrat auprès du fournisseur X en qualité de professionnelle, le 23 avril 2009. A ce titre, votre fournisseur vous a adressé un contrat papier. Vous m'indiquez ne pas l'avoir retourné signé.

Je précise, dans l'hypothèse où vous contesteriez la validité de votre contrat, que les litiges liés à la formation du contrat n'entrent pas dans mon champ de compétence.

L'article 7 de la loi du 7 décembre 2006, relative au secteur de l'énergie, dispose en effet que le médiateur ne peut émettre des recommandations que pour les litiges nés de l'exécution des contrats. Je note par ailleurs que l'exemplaire joint à votre saisine est l'exemplaire client à conserver.

En outre, le fournisseur X a régulièrement facturé vos abonnements et consommations au titre de votre fourniture d'électricité. Vous vous êtes acquittée du paiement de la première facture des consommations ainsi que des suivantes, pendant toute la durée de votre contrat (14 mois), à l'exception de celles litigieuses. Vous ne contestez pas avoir bénéficié de la fourniture d'électricité depuis la mise en service de votre installation. Il découle de ces éléments une acceptation tacite du contrat qui vous liait à votre fournisseur dont les éléments essentiels (prix, objet) figuraient d'ailleurs sur vos factures.

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

Par ailleurs, l'exemplaire du contrat que vous m'avez transmis mentionne : « *J'ai pris connaissance et accepte les CGV de X et la Synthèse DGARD, qui m'ont été remises* ». Vous ne pouvez donc raisonnablement prétendre ignorer l'existence des conditions générales de vente applicables à votre contrat. Si elles n'étaient pas jointes au contrat, il vous appartenait d'en informer votre fournisseur et d'en demander la communication. C'est donc à juste titre qu'en l'absence de règlement de la facture du 1^{er} juin 2010 d'un montant de 54,38 euros TTC, le fournisseur X ait mis en œuvre l'article 5.1 des conditions générales de vente. Celui-ci prévoit que « *le client professionnel, en cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non paiement total, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, sera redevable d'une pénalité de retard égale à une fois et demi le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. Cette pénalité ne pourra être inférieure à 30 euros HT* ».

Toutefois, cette clause devrait être mieux adaptée au montant de l'impayé. En effet, dans votre cas, ces frais représentent environ 55% de votre dette, ce qui est disproportionné.

En conséquence, je recommande au fournisseur X :

- d'annuler, à titre exceptionnel, les frais pour impayés mis à votre charge ;
- de modifier l'article 5.1 de ses conditions générales de vente afin de mieux adapter la pénalité en cas de retard de paiement au montant de l'impayé.

Je vous recommande de régler votre dette.

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 X 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.

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

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Copie :
Fournisseur X

Annexe 1 : Observations du fournisseur X

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :