

Madame Z

Paris, le 4 juillet 2023

N° de dossier : D2022-21876  
(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 au fournisseur A et au distributeur B, pour le compte de votre société de restauration. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facturation des frais de « *location de bloc détente-armoire* »

Vous souhaitez également des explications sur la facturation de frais de « *location de comptage* », ainsi que sur la raison sociale visée par les factures émises par le fournisseur A, qui n'est pas celle de votre restaurant.

Enfin, vous souhaitez le remboursement des frais de mise en recouvrement facturés pour un montant que vous évaluez à 160 euros TTC, et que vous estimez indus.

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

**Au cours de l'instruction de votre litige, le distributeur B a indiqué qu'il allait annuler les frais de « location bloc détente armoire », puisque votre local n'en n'est pas équipé. Pour l'avenir, il conviendra que ces frais ne vous soient plus facturés.**

**En revanche, la facturation des frais « *location de comptage* » étant prévue par le catalogue des prestations du distributeur B pour les points de comptage et d'estimation dotés d'un compteur avec un débit de 25 m<sup>3</sup>/h, je ne pourrai donc pas la remettre en cause.**

**Compte tenu des désagréments occasionnés, le distributeur B a proposé de vous accorder un dédommagement.**

**En ce qui concerne les frais de recouvrement, j'estime que ceux mis à votre charge via la facture 8 juin 2022 peuvent être expliqués par le report de solde affiché par cette facture. Cependant compte tenu du traitement insatisfaisant de votre réclamation, j'estime que le fournisseur A devrait les prendre en charge.**

**En revanche, aucun report de solde n'explique les frais facturés le 17 octobre 2020 et le 8 novembre 2021. De ce fait, et sauf à ce que le fournisseur A en justifie la facturation, celui-ci devra les prendre en charge.**

**Enfin, je vous invite à vous rapprocher du fournisseur A concernant la raison sociale de votre société, afin d'éviter toute erreur de facturation.**

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

- **Les frais de « location bloc armoire- détente »**

Au cours de l'instruction de votre litige, le distributeur B a indiqué s'être rendu dans votre local en juillet 2022, et que cette intervention avait permis de confirmer que votre local n'était pas équipé d'une armoire de détente.

Ainsi, le distributeur B a annulé le 12 juillet 2022 les frais liés à la présence d'un tel équipement (808,62 euros HT soit 970,34 euros TTC).

Toutefois, le fournisseur A n'a pas répercuté cette annulation dans votre facturation, ce qui aurait pourtant pu éviter la formation du présent litige. J'estime donc que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement au titre des désagréments occasionnés.

Je note également que des frais de « location bloc détente – armoire » vous ont été facturés après le mois de juillet 2022, alors que le distributeur B était en capacité de prendre connaissance du caractère infondé de la facturation de ces frais.

Il a donc proposé de les annuler ce qui me semble cohérent, et vous accorder un dédommagement au titre de vos démarches et des désagréments subis.

Il conviendra que de tels frais, injustifiés, ne vous soient plus facturés afin d'éviter la formation de litige futurs.

- **Les frais de « location de comptage »**

En ce qui concerne les frais de « location de comptage », leur facturation est prévue par le catalogue des prestations du distributeur B (prestation 301 de ce catalogue).

Celle-ci prévoit en effet que des frais de 5,16 euros HT, par mois, sont facturés pour tout point de comptage et d'estimation équipé d'un compteur d'un débit maximal de 25 m<sup>3</sup>/h, ainsi que cela est votre cas.

La facturation de ces frais étant effectuée en adéquation avec le catalogue des prestations du distributeur B, je ne pourrai pas la remettre en cause.

- **Les frais de recouvrement**

Enfin, vous souhaitez également des explications quant aux frais de recouvrement mis à votre charge par le fournisseur A.

Durant l'instruction de votre litige, le fournisseur A n'a apporté aucune justification à la facturation de ces frais, lesquels sont désignés en tant que « indemnité forfaitaire de recouvrement » dans ses factures.

Les frais mis à votre charge dans les factures du 11 janvier 2022 et du 8 juin 2022, qui remplacent la facture du 11 janvier 2022, me semblent pouvoir être expliqués par le solde antérieure de 306,93 euros TTC que vous n'aviez pas réglé. Sur le principe, ces frais me semblent dus.

Toutefois, je note que vous avez sollicité des explications quant à la facturation de frais de « location de comptage » et de « location bloc armoire – détente » dès le 4 novembre 2021.

Aussi, bien que ces frais soient facturés par le distributeur B et non à l'initiative du fournisseur A, j'estime que votre fournisseur aurait dû émettre une réclamation auprès du distributeur afin d'obtenir des explications quant à ces frais qui ne vous avaient jamais été facturés auparavant.

Compte tenu de ces éléments, j'estime que le fournisseur A devrait prendre en charge les indemnités de recouvrement litigieuses.

De plus, la facture du 8 septembre 2021 met à votre charge de tels frais pour un montant de 40 euros TTC alors qu'elle ne comporte aucun report de solde. Aussi la facturation de ces frais devra être expliquée par

le fournisseur A. Il en est de même pour les frais facturés par la facture du 17 octobre 2020 qui ne comprend également aucun report de solde. Le montant total de ces frais est de 80 euros TTC.

Compte tenu de ces éléments, et sauf à ce que le fournisseur A justifie du bien-fondé des frais mis à votre charge par les factures du 17 octobre 2020 et du 17 octobre 2020, j'estime qu'il devrait les prendre en charge.

Enfin, je vous invite à vous rapprocher du fournisseur A afin d'échanger quant à la raison sociale indiquée sur vos factures.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A :**

- **d'intégrer l'annulation des frais de « location de bloc détente armoire » pour un montant de 970,34 euros TTC ;**
- **de prendre en charge les frais de recouvrement facturés pour un montant de 80 euros TTC, sauf à justifier de leur bienfondé ;**
- **de prendre en charge les frais de recouvrement facturés via la facture du 8 juin 2022, pour un montant de 40 euros TTC ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC compte tenu de vos démarches ;**

**Je recommande également au distributeur B :**

- **de vous accorder le dédommagement de 150 euros TTC qu'il a proposé de vous accorder ;**
- **d'annuler les frais de « location bloc armoire – détente » à nouveau facturés.**

**Enfin, je vous invite à accepter cette solution.**

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