



## 14ème législature

<b>Question N° :</b> <b>55657</b>	<b>De Mme Claude Greff</b> ( Union pour un Mouvement Populaire - Indre-et-Loire )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale		<b>Ministère attributaire</b> > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale
<b>Rubrique</b> > énergie et carburants	<b>Tête d'analyse</b> > EDF	<b>Analyse</b> > facture. délais de paiement. pénalités.
Question publiée au JO le : <b>20/05/2014</b> Réponse publiée au JO le : <b>02/09/2014</b> page : <b>7352</b> Date de changement d'attribution : <b>04/06/2014</b>		

### Texte de la question

Mme Claude Greff appelle l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire, sur les délais de facturation appliqués par EDF, société anonyme à capitaux publics. En effet, dans les nouvelles conditions générales de vente applicables depuis le 1er février 2014, le fournisseur d'électricité prévoit d'infliger des pénalités automatiques de retard de paiement pour un minimum de 7,5 euros. Cette pénalité s'appliquera, passé le délai de 15 jours entre l'émission de la facture et son encaissement effectif. Toutefois, certains clients reçoivent leurs factures à des dates très éloignées de la date d'émission de la facture. Ce différentiel qui peut atteindre 10 jours ne leur permet pas de procéder à un règlement dans un délai raisonnable, lorsque ces derniers souhaitent payer par titre interbancaire de paiement ou par chèque. En effet, en comptant l'envoi du paiement, week-end compris, puis le traitement du règlement, il est bien souvent compliqué voire impossible de régler en temps et en heure (le client peut aussi être absent de son domicile pour maladie ou vacances...). Ces modes de paiement qui demandent sans doute une gestion plus coûteuse que le prélèvement automatique sont ainsi mis à l'index. La pénalité automatique apparaît alors particulièrement injuste compte tenu de délais réels qui paraissent abusifs. Elle lui demande donc quelles mesures sont envisagées par le Gouvernement pour remédier à cette situation.

### Texte de la réponse

La clause des nouvelles conditions générales de vente (CGV) d'EDF prévoyant une pénalité de 7,5 € lorsque le paiement est effectué plus de 15 jours après l'émission de la facture du fournisseur n'est pas nouvelle : elle figurait dans les mêmes termes dans les précédentes CGV du fournisseur. La mise en oeuvre de cette clause, et notamment la question de la computation du délai de 15 jours, n'a pas soulevé jusqu'à présent de difficultés particulières. Dans l'hypothèse où ils rencontreraient des difficultés sous cet angle, les consommateurs concernés peuvent dans un premier temps adresser une réclamation au fournisseur puis, le cas échéant, solliciter l'intervention d'une médiation, la voie contentieuse restant bien sûr disponible si ces démarches préalables ne permettent pas d'apporter une réponse satisfaisante au différend. Enfin, les corps d'enquête de l'Etat chargés de la protection économique des consommateurs, qui réalisent régulièrement des investigations dans ce secteur, restent attentifs à la loyauté des pratiques des opérateurs et ne manqueraient pas de prendre des mesures appropriées si des abus étaient identifiés, notamment dans le domaine de la facturation.