

Paris, le 11 mars 2015

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

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2015-0514

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Ce litige concerne la prise en compte de vos paiements par le fournisseur Y.

Vous avez en effet reçu différentes demandes de paiement de la part du fournisseur Y au cours de l'année 2014. Vous l'avez alors sollicité afin d'obtenir un état détaillé de compte client afin de savoir ce que vous lui deviez exactement. En effet, au cours de la période 2012/2013, vous avez effectué des paiements de 68 euros TTC chaque mois par virement. Vous avez également reçu plusieurs remboursements (56,17 euros TTC, 137,57 euros TTC, 68 euros TTC, 136 euros TTC). Aussi, vous ne compreniez pas les demandes de paiement formulées par votre fournisseur. Vous avez également observé que vous aviez deux références client et avez soupçonné le fournisseur Y de ne pas avoir imputé vos paiements sur le bon contrat. N'obtenant pas de réponse satisfaisante, vous m'avez saisi.

J'ai alors transmis votre réclamation au fournisseur Y dans le cadre de la procédure dite de « *deuxième chance* », que j'ai mise en place. Les explications qu'il vous a transmises ne vous satisfaisant pas, vous m'avez confirmé votre saisine.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées (jointes en annexe).

En premier lieu, je vous informe que votre numéro de client a changé entre la facture du 3 juin 2013 et celle du 21 juillet 2013. En effet, à cette période, le fournisseur Y a changé de système d'information. Vous constaterez d'ailleurs que la présentation des factures en a été modifiée. Cependant, je tiens à vous rassurer : ce changement n'a entraîné aucune modification de votre contrat. De plus, vos paiements ont bien été pris en compte et imputés sur votre compte client.

En second lieu, j'ai vérifié les situations de compte que m'a transmises le fournisseur Y (reproduites en annexe). Je constate qu'entre octobre 2012 et mai 2014, vous avez effectué 18 virements mensuels de 68 euros TTC chacun. Ceux-ci figurent bien au titre des montants crédités en votre faveur. Puis, le 11 juin 2014, le fournisseur Y a encaissé un chèque de 180,30 euros TTC. Il a également correctement pris en compte les paiements que vous avez effectués par virements en août et septembre 2014, de montants respectifs de 70 euros TTC. Enfin, un paiement de 98,66 euros TTC a été enregistré le 13 octobre 2014. Il semblerait donc que le fournisseur Y a bien comptabilisé l'intégralité de vos paiements.

Je remarque que depuis décembre 2012, vous recevez 6 factures par an. Or, vous procédez, depuis octobre 2012, à des règlements de 68 euros TTC par mois. Il y a donc un décalage entre vos paiements et les factures émises. Aussi, il y a eu des cas dans lesquels le fournisseur Y a considéré, au moment où il a reçu vos paiements et faute de solde en sa faveur, qu'il convenait de procéder à des remboursements. Par exemple, le 7 janvier 2014, il a émis une facture d'un montant de 159,19 euros TTC. Le solde de votre compte était auparavant créditeur de 160,76 euros TTC de sorte que votre crédit a été porté à 1,57 euro TTC. Vous avez ensuite effectué en janvier et février 2014 des virements de 68 euros TTC. Aussi, le 25 février 2014, il a observé qu'il vous était redevable de la somme de 137,57 euros TTC (1,57 + 68 + 68), qu'il vous

a remboursée. De même, le 14 mars 2014, il vous a remboursé le virement de 68 euros TTC effectué la veille, puisqu'aucune facture n'avait été émise entre temps et que votre compte client était à jour.

Le fournisseur Y a procédé à ces remboursements à bon droit. En effet, l'article 14 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus impose aux fournisseurs d'énergie de rembourser tout trop-perçu d'un montant supérieur à 25 euros TTC.

Je tiens à vous rappeler que si vous souhaitez mensualiser vos paiements afin de lisser vos dépenses énergétiques sur l'année, il est nécessaire que vous optiez pour la mensualisation. Il sera nécessaire pour cela que vous acceptiez les paiements par prélèvement automatique. Vous avez également la possibilité de continuer à bénéficier de factures bimestrielles. Cependant, dans ce cas, je vous conseille de vous contenter de payer ces factures à réception.

En ce qui concerne votre paiement de 98,66 euros TTC effectué par mandat cash, je vous confirme que le fournisseur Y ne prend pas en compte ce mode de règlement. C'est pourquoi il vous l'a renvoyé et vous a invitée à utiliser un autre mode de paiement autorisé (mandat compte, chèque bancaire, carte bancaire, TIP). Vous avez donc décidé de procéder à ce paiement par mandat compte et reprochez au fournisseur Y d'avoir dû payer des frais à la Banque Postale. Je remarque en effet que, pour effectuer un versement de 98,66 euros, vous avez dû verser la somme de 103,36 euros, soit des frais de 4,70 euros TTC. Je rappelle que l'article 8-2 des conditions générales de vente du fournisseur Y dispose que le paiement par mandat compte se fait sans frais. Par ailleurs, sur son site internet<sup>1</sup>, il est indiqué : « *je règle par Mandat-compte le montant de ma facture ainsi que les frais de traitement. Ceux-ci peuvent m'être remboursés sur simple demande au fournisseur Y* ». De plus, l'article L.121-91-1 du Code de la consommation dispose que « *le fournisseur d'électricité et de gaz naturel est tenu d'offrir gratuitement à tous ses clients la possibilité de payer ses factures par mandat compte* ». Il y a donc une contradiction entre l'obligation légale d'offrir à ses clients la possibilité de payer gratuitement ses factures par mandat compte et la demande de remboursement qu'ils doivent effectuer. En outre, ce dispositif ne garantit pas l'effectivité des droits offerts aux consommateurs. En effet, pour effectuer une telle demande, les consommateurs doivent être informés de la gratuité de ce mode de paiement ainsi que de la possibilité d'en demander le remboursement des frais. J'estime donc que le fournisseur Y devrait envisager de passer une convention avec la Banque Postale, qui propose ce mode de paiement, afin qu'aucun frais ne soit facturé à ses clients. Il devrait également procéder au remboursement de la somme de 4,70 euros TTC.

Enfin, je constate que le 22 août 2014, le fournisseur Y a demandé au distributeur A la suspension de votre alimentation électrique, pour impayé. Le distributeur A est intervenu le 16 septembre 2014, mais n'a pas procédé à la coupure. Des frais d'un montant de 10,33 euros TTC vous ont été facturés (soit 20 % du prix de la prestation, en raison du fait que vous êtes bénéficiaire du TPN). Je remarque néanmoins que le fournisseur Y a diligenté cette intervention sans avoir répondu au préalable à vos réclamations. De plus, à cette date, il semblerait que la mensualisation avait été mise en place mais que deux prélèvements de 70 euros TTC aient été rejetés. Toutefois, vous aviez effectué 2 virements de 70 euros TTC pour compenser. Un malentendu est probablement à l'origine de la mise en place de la mensualisation. Quoi qu'il en soit, j'estime qu'il serait équitable que le fournisseur Y procède à l'annulation des frais de coupure.

Pour information, le fournisseur Y m'a précisé que votre dette actuelle s'élevait à 183,62 euros TTC. Je vous invite donc à procéder à son règlement au plus vite.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur Y de vous accorder un dédommagement global de 50 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de votre réclamation, incluant le remboursement de 4,70 euros TTC de frais liés au paiement par mandat compte, ainsi que l'annulation des frais liés à la tentative de coupure du 16 septembre 2014.

---

<sup>1</sup> <https://particuliers.edf.com/autres-pages-47574.html>

Enfin, dans l'intérêt de l'ensemble des consommateurs, je recommande au fournisseur Y de rembourser automatiquement à ses clients qui le payent par mandat compte les frais mis à leur charge par La Banque Postale.

Je lui recommande également de se rapprocher de celle-ci afin d'établir une convention organisant la prise en charge des frais par le fournisseur Y, de manière à ce qu'il ne soit réclamé aucun frais au consommateur.

Je recommande enfin à chaque fournisseur d'électricité ou de gaz naturel de procéder de la même façon afin que les consommateurs n'aient pas à avancer les frais relatifs au mandat compte.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur Y refuse de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y 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 ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert

