

Paris, le 15 juillet 2014

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

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2014-0900

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne le mode de règlement de vos factures de gaz naturel.

Vous avez choisi de régler vos factures par chèque. Vous avez reçu le 26 septembre 2013 une facture émise le 23 septembre 2013, la date limite de paiement indiquée étant le 7 octobre 2013. Le 1<sup>er</sup> octobre 2013, vous avez adressé l'intégralité de votre règlement par voie postale au fournisseur Y.

Vous avez constaté que le chèque avait été débité le 11 octobre 2013 de votre compte bancaire. Or, vous avez reçu un SMS, un message vocal ainsi qu'un courrier de relance de la part du fournisseur Y, respectivement les 12, 15 et 19 octobre 2013.

Un second courrier vous annonçant la prise en compte de votre paiement « *sous réserve de rejet bancaire* » a été émis le 22 octobre 2013. Vous avez alors répondu par écrit au fournisseur Y afin d'obtenir des explications et demander que la date de paiement soit celle indiquée par le cachet de La Poste afin de ne plus recevoir à l'avenir, de relance après l'encaissement de vos paiements. N'obtenant pas satisfaction, vous m'avez saisi.

Le fournisseur Y vous a alors informé que votre banque ne lui avait adressé votre règlement que le 14 octobre 2013, date à laquelle le courrier de relance avait été édité. Un geste commercial de 25 euros TTC vous a néanmoins été accordé, que vous avez refusé. En effet, vous contestez le fait que les conditions générales de vente du fournisseur Y ne permettraient pas de prendre en compte le cachet de La Poste comme date de paiement. C'est la raison pour laquelle vous m'avez confirmé votre saisine.

J'ai analysé votre dossier, ainsi que les observations que le fournisseur Y m'a adressées (jointes en annexe).

Je remarque tout d'abord que les conditions générales de vente applicables à votre contrat stipulent à l'article 7.1 que « *Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de sa date d'émission* ». Je constate cependant qu'aucune précision concernant les modalités de prise en compte du paiement n'y figure.

J'ai déjà eu l'occasion de recommander, lors d'une recommandation précédente<sup>1</sup>, que les fournisseurs d'énergie se basent sur la date de l'envoi postal par le client de son règlement lorsque celui-ci est effectué au moyen d'un chèque, le cachet de La Poste faisant foi.

En effet, si on peut s'attendre à ce que le fournisseur Y fasse preuve de diligence pour encaisser les chèques qui lui parviennent, rien ne l'oblige à de telles diligences, ce qui expose ses clients à des pénalités non justifiées. A l'inverse, je note que la date d'émission de la facture est considérée par les fournisseurs d'énergie comme le point de départ du délai de paiement. Or il conviendrait, dans un souci d'équité, de prendre en compte les délais postaux, lesquels diminuent le temps réel laissé au consommateur pour s'acquitter de sa dette.

---

<sup>1</sup> Recommandation n°2014-0190, disponibles sur le site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr), rubrique recommandations

Par ailleurs, je constate que lorsque le client s'acquitte en temps voulu de sa dette, l'ajout du délai de traitement ou un retard dans le traitement interne peuvent aboutir à ce que le chèque ne soit encaissé qu'après le délai indiqué. Il est d'ailleurs impossible au client de rapporter la preuve que la responsabilité du retard incombe au fournisseur.

Vous m'avez indiqué avoir adressé votre règlement par chèque dès le 1<sup>er</sup> octobre 2013, soit 6 jours avant la date limite de paiement indiquée sur la facture du 23 septembre 2013. Dans ses observations, le fournisseur Y a reconnu avoir procédé à l'encaissement de votre chèque le 11 octobre 2013. Cet intervalle de dix jours est supérieur aux délais d'acheminement postaux. Aussi, je considère qu'un dysfonctionnement dans la prise en compte de votre paiement a bien eu lieu au niveau des services du fournisseur Y.

Je remarque également que le fournisseur Y considère que votre dette n'était pas acquittée dès lors que le règlement ne lui était pas parvenu par l'intermédiaire de votre banque avant le 14 octobre 2013, date à laquelle un courrier de relance a été édité. J'estime cependant qu'à supposer qu'un retard de la part de votre banque soit à déplorer, vous vous étiez acquitté de vos obligations, votre chèque n'ayant pas été rejeté. Afin d'éviter de telles erreurs, il serait préférable, pour déterminer la date à laquelle le paiement est réputé accompli, de retenir la date de l'envoi postal du règlement par le client, le cachet de La Poste faisant foi.

Le fournisseur Y indique qu'il convient de ne pas prendre en compte les rappels reçus après l'envoi du règlement, comme le précise d'ailleurs le courrier de relance émis le 14 octobre 2013. Je considère cependant qu'un client ayant reçu une ou plusieurs relances devrait être informé de la régularisation définitive de son compte client. Or j'estime que le courrier émis le 22 octobre 2013, par la mention « *sous réserve de rejet bancaire* », ne remplit pas cet objectif.

Enfin, vous ne souhaitez plus que vos factures soient adressées à « MR N. ». J'estime que votre demande est légitime et que le fournisseur Y devrait y accéder. En effet, les conventions en France induisent l'utilisation de l'abréviation « M. » pour Monsieur.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur Y, pour déterminer la date à laquelle un paiement est réputé accompli, de prendre en compte la date de l'envoi postal par le client, le cachet de La Poste faisant foi, et de modifier ses conditions générales de vente en ce sens.**

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 votre fournisseur 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert