

Madame F. P.

Paris, le 30 septembre 2021

N° de dossier : **D2021-06122**
(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, concernant la facturation d'électricité de votre logement. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez opté pour un rythme de facturation annuel avec mensualisation des paiements. Vous reprochez au fournisseur A de déduire vos chèques énergie des factures de régularisation annuelles au lieu de les imputer sur les mensualités à échoir. Vous rappelez avoir dû, pendant trois ans, multiplier les réclamations par lettres recommandées et par téléphone pour obtenir gain de cause, après des relances en paiement du fournisseur A vous menaçant de coupure. Vous réclamez un dédommagement de 500 euros pour les démarches entreprises et le temps consacré à la résolution du litige au détriment de vos heures de travail.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

Il ressort de l'analyse du dossier que le fournisseur A fait systématiquement le choix d'affecter les chèques énergie reçus de ses clients mensualisés au paiement des factures de régularisation annuelle, sauf demande contraire et expresse de ses clients.

Or, cette pratique n'est pas conforme à l'article R.124-11 du code de l'énergie, lequel impose aux fournisseurs d'énergie de déduire le chèque-énergie de la première mensualité à échoir et de la ou des mensualités suivantes. Cette pratique s'avère en outre défavorable aux bénéficiaires du dispositif du chèque énergie, qui est un public que la loi a voulu protéger.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de respecter strictement les dispositions de l'article R. 124-11 du code de l'énergie. Ainsi, lorsque ses clients sont mensualisés, le fournisseur A doit systématiquement déduire le ou les chèques énergie reçus de la première mensualité à échoir et de la ou des mensualités suivantes (la seule exception à ce principe étant l'existence d'une dette plus ancienne sur laquelle, par priorité, viendrait s'imputer le chèque énergie). A doit, en tout état de cause, cesser de retarder l'imputation des chèques énergie au règlement de la facture de régularisation annuelle.

Les dispositions réglementaires précitées n'étant pas respectées, je signale cette affaire à la DGEC (Direction générale de l'énergie et du climat).

Enfin j'observe que votre demande de dédommagement de 500 euros TTC n'est pas étayée par des justificatifs précis qui me permettraient d'évaluer un préjudice de cette valeur.

Je conçois néanmoins que la répétition de démarches, trois années consécutives, pour obtenir l'application de dispositions réglementaires que A doit spontanément appliquer aient pu vous causer de réels désagréments.

Page 1 sur 3

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

LA PRISE EN COMPTE DU CHÈQUE-ÉNERGIE

Dans les observations qu'il m'a transmises, le fournisseur A a reconnu qu'il imputait les chèques énergie aux factures de régularisation annuelle, lorsque ses clients ont opté pour un rythme de facturation annuel avec mensualisation des paiements. Toutefois, lorsque ses clients lui en font la demande, il déduit le montant du chèque énergie reçu des mensualités à payer.

Or, l'article R.124-11 du code de l'énergie dispose :

« Lorsque le chèque est adressé à un fournisseur, sa valeur est déduite, par ordre de priorité, des factures antérieures à la réception du chèque non soldées par le client, puis, si le montant du chèque le permet, de la facture suivant la réception du chèque, et enfin des factures suivantes.

Lorsque le bénéficiaire a opté pour un paiement de sa facture par mensualisation, le fournisseur qui reçoit le chèque énergie déduit la valeur du chèque de la première mensualité à échoir, et de la ou des mensualités suivante si la première mensualité est inférieure au montant du chèque. Le cas échéant, le montant résiduel est déduit de la facture de régularisation. »

Aussi, pour un client mensualisé, sauf à ce qu'il n'ait pas réglé l'intégralité de sa dette au moment de l'envoi du chèque énergie, le fournisseur d'énergie est tenu d'affecter le montant dudit chèque aux mensualités à échoir.

Dans votre cas, le fournisseur A ne mentionne pas d'impayés au moment de la réception de vos chèques énergie. J'en déduis qu'il devait donc imputer le montant des chèques sur les mensualités à venir.

D'autre part, retarder l'imputation du chèque énergie à l'émission de la facture de régularisation dans l'éventualité où celle-ci serait débitrice est une pratique qui ne peut que désavantager les bénéficiaires du chèque énergie, qui est un public que la loi a voulu protéger. D'une part, elle les oblige à faire l'avance des mensualités censées venir en déduction du montant du chèque; d'autre part, elle peut repousser indéfiniment le bénéfice du chèque énergie, car si la mensualisation est correctement déterminée, le solde de la facture de régularisation sera faible voire nul.

Lorsque vous en avez fait la demande, le fournisseur A a accepté d'imputer le montant des chèques énergie reçus sur vos mensualités. Néanmoins, il est tout à fait anormal que vous ayez dû lui adresser une réclamation pour que le bénéfice du dispositif légal soit appliqué.

LA DEMANDE DE DÉDOMMAGEMENT POUR LE PRÉJUDICE SUBI

Lors de votre saisine, vous avez réclamé un dédommagement de 500 euros TTC pour le préjudice subi (remboursement des frais engagés pour la réclamation, heures de travail perdues, etc.). Toutefois, vous n'apportez pas éléments précis pour justifier ce montant qui est élevé.

Il ressort néanmoins de l'analyse de votre dossier que vous avez été contrainte de renouveler des réclamations durant trois ans (entre 2018 et 2020) pour obtenir l'application d'une obligation réglementaire que doit spontanément appliquer votre fournisseur. En outre, vous avez dû répondre aux relances en paiement de votre fournisseur qui vous menaçait de coupure au titre de mensualités impayées. Ainsi, en juin 2020 vous avez reçu une relance en paiement pour un montant de 200 euros, alors qu'un chèque énergie de 194 euros avait été transmis à votre fournisseur qui ne l'avait délibérément pas affecté à vos mensualités.

Je considère dans ce contexte que la proposition de dédommagement transmise par le fournisseur A est insuffisante (30 euros TTC) et lui recommande de la porter à 200 euros TTC.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC, incluant celui de 30 euros TTC proposé, pour l'ensemble des désagréments subis et notamment pour avoir fait l'objet de relances en paiements avec menace de coupure.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de respecter strictement les dispositions de l'article R. 124-11 du code de l'énergie. Ainsi lorsque ses clients sont mensualisés, A doit systématiquement déduire le ou les chèques énergie reçus de la première mensualité à échoir et de la ou des mensualités suivantes (la seule exception à ce principe étant l'existence d'une dette plus ancienne sur laquelle, par priorité, viendrait s'imputer le chèque énergie). Le fournisseur A doit, en tout état de cause, cesser de retarder l'imputation des chèques énergie au règlement de la facture de régularisation annuelle.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN 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.

Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

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 toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A
DGEC