

Monsieur XXXX

Dossier suivi par : XXXX
Tél. : XXXX
Courriel : mediation@energie-mediateur.fr
N° de dossier : XXXX

Paris, le 20 janvier 2023

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur Y concernant le paiement en espèces de vos factures de gaz. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous reprochez au fournisseur Y de ne pas disposer du mode de paiement par mandat compte afin de pouvoir régler vos factures de gaz en espèces.

Vous souhaitez, à ce titre, qu'une personne de Y vienne à votre domicile afin de récupérer directement les espèces pour le paiement de vos factures.

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

L'article L.224-12 du code de la consommation prévoit que « le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel est tenu d'offrir gratuitement à tous ses clients la possibilité de payer ses factures par mandat compte ». Apparemment, Y n'a toujours pas mis en place cette disposition, alors même qu'elle existe depuis 2014. Elle aurait pourtant permis d'éviter le litige.

Y doit donc mettre en place, sans délai, la convention permettant le paiement par mandat compte comme j'ai déjà eu l'occasion de le rappeler dans un précédent litige impliquant un autre fournisseur (D2020-08180).

Y a indiqué que le règlement par mandat-compte était en cours de mise en place, notamment avec l'ouverture d'un compte à la Banque Postale. En attendant, il a proposé que vous transmettiez vos espèces par courrier recommandé au service client, ou via Western Union, ce que vous avez refusé estimant ces solutions impraticables ou insuffisamment sécurisées, ce que je conçois.

Enfin, ayant constaté que Y ne respectait pas l'article L. 224-12 du code de la consommation, je signale cette affaire à la direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DDPP de l'Hérault).

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

L'OBLIGATION POUR UN FOURNISSEUR D'ENERGIE DE PROPOSER COMME MOYEN DE PAIEMENT LE MANDAT COMPTE : ARTICLE L.224-12 DU CODE DE LA CONSOMMATION

Vous souhaitez pouvoir régler vos factures de gaz en espèces auprès du fournisseur Y. Je précise que vous avez changé de fournisseur et que vous devez, à ce jour, vous acquitter d'un solde restant dû.

L'ancien article L. 121-91-1 du code la consommation, issu de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014, et qui a été repris par l'article L. 224-12 du code de la consommation, lui-même créé par l'ordonnance du 14 mars 2016 n°2016-301, précise que « le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel est tenu d'offrir gratuitement à tous ses clients la possibilité de payer ses factures par mandat compte ».

Page 1 sur 2

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

En l'état, Y ne respecte pas l'article L.224-12 du code de la consommation qui doit permettre à tout consommateur de régler ses factures en espèces depuis 2016

Le fournisseur Y prévoit pourtant sa mise en place dans ses Conditions Générales de Vente (article 8).

Le fournisseur Y n'est pas en mesure, pour le moment, de respecter ses obligations et je conçois que les solutions alternatives qu'il propose ne vous conviennent pas (Western Union, envoi postal recommandé...)

Je ne suis pas en mesure d'appuyer votre demande d'envoyer une personne du fournisseur Y récupérer directement vos espèces à votre domicile.

Je vous invite donc à régler le solde restant dû (que vous estimez à 498 euros TTC) une fois que le fournisseur Y aura mis en place le mandat compte.

Vous avez dû effectuer plusieurs démarches pour pouvoir régler vos factures en espèces en vain. A ce titre, j'estime que le fournisseur Y devrait vous accorder un dédommagement.

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

- **De mettre en œuvre son engagement de vous proposer le paiement par mandat compte dans les meilleurs délais ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC afin de compenser les désagréments rencontrés.**

Je vous invite à régler le solde restant dû une fois que le fournisseur Y sera en mesure de vous proposer le mandat compte.

Sur un plan plus général, je recommande au fournisseur Y de mettre ses pratiques en conformité avec l'article L. 224-12 du code de la consommation et de mettre à disposition sans délai le mode de paiement par mandat compte, pour l'ensemble de ses clients.

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

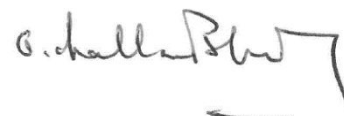
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Si vous demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur Y 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : Y
DDPP de l'Hérault