

Madame S.

Paris, le 24 mars 2023

N° de dossier : D2022-24093  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Madame S

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose Madame S au fournisseur A concernant la prise en compte de ses chèques énergie. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Madame S. est titulaire d'un contrat de fourniture de gaz naturel depuis le 21 octobre 2011. Elle a opté pour un rythme de facturation bimestriel.

Madame S. a adressé 4 chèques énergie au fournisseur A entre 2018 et 2022 :

- Chèque de 48 euros encaissé le 7 mai 2018 ;
- Chèque de 98 euros encaissé le 27 janvier 2020 ;
- Chèque de 98 euros encaissé le 15 avril 2021 ;
- Chèque de 100 euros encaissé le 14 avril 2022.

Ne voyant pas la déduction de ces montants sur les factures reçues postérieurement à l'envoi des chèques, madame S. s'est interrogée sur leur réelle prise en compte dans sa facturation. Elle souhaite savoir si ces chèques énergie ont bien été déduits de sa facturation par le fournisseur A.

Agissant pour le compte de madame S., vous reprochez au fournisseur A de ne pas faire apparaître les déductions correspondant aux montants des chèques-énergies directement des factures qu'il émet.

Après avoir analysé ce dossier ainsi que les observations du fournisseur A, mes conclusions sont les suivantes :

**L'état de solde fourni par le fournisseur A montre que les montants des chèques-énergie ont bien été pris en compte et déduits du solde de madame S.**

**Cependant, lorsque des chèques énergie sont reçus par le fournisseur A, il n'en reporte pas le montant en déduction sur les factures qui suivent la réception du chèque énergie. C'est ce qui a conduit madame S. à régler le montant total des factures émises sans en déduire le montant de ses chèques énergie.**

**A plusieurs reprises, madame S. s'est trouvée créditrice envers le fournisseur A des montants correspondant aux chèques énergie qu'elle versait, parce qu'elle ne les voyait jamais déduits de ses factures.**

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A d'accorder un dédommagement de 60 euros TTC à madame S. en raison des désagréments causés.**

Page 1 sur 2

**Par ailleurs, sur un plan plus général, je recommande au fournisseur A lorsqu'il débite un chèque énergie dans le cadre de la facturation d'un consommateur, de le mentionner expressément sur la facture correspondante, de manière à ce que le consommateur concerné en soit clairement informé et lui éviter de payer par erreur une nouvelle fois la somme correspondant au montant de ce chèque énergie.**

Vous trouverez en annexe l'analyse détaillée de ce litige.


Madame S. est 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 la solution proposée est acceptée.

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

Si Madame S. demeure insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, elle garde 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 : Madame S.  
Fournisseur A