



Informer, conseiller, protéger

Madame N. L.

Paris, le 20 mai 2020

N° de saisine : D2020-03111
(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 le paiement de vos factures d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez l'impossibilité de payer vos factures d'électricité auprès du fournisseur A depuis votre mise en service car tous vos prélèvements font l'objet de « rejets ».

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

Vous avez signalé à A qu'aucun prélèvement n'avait été assuré depuis votre mise en service et l'avez sollicité à plusieurs reprises pour résoudre ce problème, ayant au préalable vérifié auprès de votre banque que votre compte était toujours provisionné. En l'état des informations dont je dispose, le plus vraisemblable est que ce blocage provienne de références bancaires erronées détenues par votre fournisseur qui font obstacles aux prélèvements. Ce problème n'est toujours pas résolu du fait de l'inaction de votre fournisseur et s'est même aggravé puisqu'il a pris l'initiative d'intervention pour impayés. Il appartient donc au fournisseur de remédier à ce dysfonctionnement sans délai, de rétablir la puissance initiale et de vous renvoyer un mandat de prélèvement SEPA, comme vous l'avez réclamé à plusieurs reprises.

J'ai également relevé que ce problème aurait pu être résolu plus rapidement s'il vous avait proposé un moyen de paiement alternatif, comme le prévoit l'article 13 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 qui dispose que « Le fournisseur est tenu de proposer le chèque et un mode de paiement en espèces dans les conditions prévues par le code monétaire et financier susvisé ».

Or, l'étude de ses conditions générales de vente et de ses offres à destination du public ne prévoient que le prélèvement automatique comme mode de règlement des factures. Il appartient donc à Ade se mettre en conformité avec l'arrêté du 18 avril 2012.

Page 1 sur 4

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.

Je signale par ailleurs cette affaire à la DGCCRF (direction départementale de protection des populations de Paris).

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

LE PROBLÈME DES PRÉLÈVEMENTS NON EFFECTUES

Depuis votre mise en service en octobre 2019, vous êtes dans l'impossibilité de payer vos factures auprès du fournisseur A car tous vos prélèvements se trouvent rejetés. Vous lui avez envoyé des chèques qui vous ont été retournés, avant de devoir régler vos dettes directement auprès de la société de recouvrement mandatée par votre fournisseur.

Dans un premier temps, votre banque a confirmé qu'une erreur avait été commise au niveau du montant maximum autorisé de vos prélèvements qui avait été fixé trop bas. Cette erreur a été rectifiée par votre banque en date du 10 janvier 2020. Toutefois, le problème de rejet des prélèvements a persisté.

Vous indiquez avoir envoyé plus d'une centaine de réclamations à A afin qu'il vous aide à comprendre l'origine du problème et qu'il vous adresse un mandat SEPA que vous auriez rempli pour renouveler votre autorisation de prélèvements. Vos démarches sont restées vaines.

La situation n'a pas été rétablie à ce jour.

LES MODES DE PAIEMENT

Bien que 9 prélèvements aient été infructueux, le fournisseur les a renouvelés et n'a pas accepté que vous les régliez avec d'autres moyens de paiement.

- **Le rejet des prélèvements**

J'ai déjà recommandé¹ à tous les fournisseurs d'énergie, de facturer leurs clients suivant un rythme bimestriel lorsque deux rejets successifs de prélèvements bancaires sont constatés dans le cadre de la mensualisation.

Cette pratique vise à éviter la répétition des frais bancaires à la suite de rejets de prélèvements et établit une corrélation entre la dette et la consommation facturée.

Cependant, les conditions générales ventes (CGV) du fournisseur ne prévoient pas d'autre mode de facturation que le prélèvement.

En effet, l'article 13.2 de ses CGV stipule que « *La mensualisation est le mode de facturation par défaut, sauf si le Client opte pour la relève mensuelle de son compte. Le Client opte pour ce mode de facturation uniquement s'il a choisi le paiement par prélèvement automatique* ».

J'ajoute que l'article 13.1 des CGV semble lever le doute quant à l'obligation imposée de régler toute somme par prélèvement : « *Lorsqu'il souscrit à l'une des offres « Ohm », le Client choisit de régler ses factures par prélèvement automatique.* » Toutefois, la suite de l'article indique : « *Dans le cas où le Client choisirait un autre mode de paiement, A lui proposera une offre alternative correspondant à son besoin.* » Cependant, j'ai consulté le site internet du fournisseur A et n'y ai pas trouvé d'offre permettant au consommateur de choisir librement un mode de paiement alternatif au prélèvement.

La fiche tarifaire des quatre offres proposées par A sur son site internet précisent toutes :

¹ Recommandation 2012-01228, disponible sur mon site : <http://www.energie-mediateur.fr>

FACTURATION ET PAIEMENT

Par défaut : Paiement de mensualité et facturation lors des relevés Facture électronique Délai de paiement : 14 jours calendaires après émission de la facture. Mode de paiement : prélèvement bancaire (2). Le 1^{er} prélèvement est effectué avant la date de début et correspond à la fourniture du mois à venir. Les prélèvements suivants sont effectués le 5 du mois.

La possibilité de régler autrement que par prélèvement (faute pour le (2) d'être précisé dans ces documents) n'est donc pas prévue.

Or, l'article 13 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 dispose que « *Le fournisseur est tenu de proposer le chèque et un mode de paiement en espèces dans les conditions prévues par le code monétaire et financier susvisé* ».

Cet article prévoit donc l'obligation pour le fournisseur d'offrir la possibilité de payer par d'autres moyens que le prélèvement automatique ce que ne prévoit pas A.

Cette pratique n'étant pas conforme à l'article 13 de l'arrêté du 18 avril 2012, j'en informe la direction départementale de protection de populations de Paris.

- **La pose d'un limiteur de puissance**

Vous avez précisé à ma collaboratrice qu'un limiteur de puissance avait été posé à la suite des mensualités restées impayées.

Or, dans la mesure où votre litige montre que vous n'étiez en situation d'impayés que du seul fait de rejets de prélèvements qui semblent imputables au fournisseur, la mesure de restriction de la puissance souscrite n'était pas justifiée. Les frais qu'elle a générés devraient vous être remboursés.

LES DÉSAGRÉMENTS SUBIS

L'impossibilité de payer vos factures vous a contrainte à effectuer de nombreuses réclamations, qui sont restées sans réponse ni solutions concrètes, A allant jusqu'à vous retourner les chèques en règlement de vos factures.

La limitation de puissance pour cause d'impayés, dans ce contexte n'était donc pas justifiée.

Pour ces raisons, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A, comme proposé :

- **de rétablir sans délai la puissance initiale prévue dans votre contrat et de vous rembourser les frais mis à votre charge à la suite de cette mesure de diminution de puissance totalement injustifiée ;**
- **de vous adresser un nouveau mandat de prélèvement SEPA ou de vous proposer un moyen de paiement alternatif au prélèvement, conforme à l'article 13 de l'arrêté du 18 avril 2012 ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC pour les désagréments subis, depuis octobre 2019.**

Je recommande au fournisseur A, de se mettre en conformité avec l'article 13 de l'arrêté du 18 avril 2012 en proposant des offres prévoyant la possibilité de régler ses consommations autrement que par prélèvement bancaire et de modifier en conséquence ses conditions générales de vente.

Vous avez indiqué à mes services que vous acceptiez 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.

Enfin, ayant constaté que l'article 13 de l'arrêté facture du 18 avril 2012 n'a pas été respecté, je signale la situation à la Direction Départementale de la Protection des Populations de Paris.

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
Le médiateur national de l'énergie

Copie : A
DDPP Paris

Annexe : Observations du fournisseur A