

Madame C. H

Paris, le 27 juin 2025

N°de dossier : **D2025-05441**
(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 votre facturation d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez l'impossibilité de recevoir vos factures par voie électronique au motif que vous effectuez vos paiements par carte bleue et non par prélèvement automatique. Vous indiquez que la condition posée par A, à savoir que sans prélèvement automatique, il n'est pas possible de recevoir les factures dématérialisées n'est « *mentionnée nulle part sur leur site ou sur leurs documents officiels* ».

Vous poursuivez en indiquant qu'en l'absence d'alerte vous prévenant de l'édition de vos factures, le règlement de vos factures dans les délais impartis n'est dû qu'à votre propre vigilance. Par ailleurs, vous mentionnez ne pas avoir reçu la facture du 25 novembre 2024, d'un montant de 151,08 euros TTC, et demandez un dédommagement équivalent, au titre du préjudice subi.

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

Le fournisseur A a confirmé mettre place l'envoi des factures électroniques uniquement pour ses clients réglant leurs factures par prélèvement automatique. Par conséquent, votre choix de régler vos factures par carte bancaire ne permettrait pas l'envoi électronique de vos factures.

Or, cette position ne respecte pas les conditions générales de vente du fournisseur A, puisqu'elles prévoient qu'un consommateur peut solliciter l'envoi de ses factures électroniques sans aucune réserve et quel que soit le mode de paiement choisi.

Au cours du processus de médiation, le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement au titre des démarches engagées, ce qui va dans le bon sens.

Sur un plan plus général, je recommande au fournisseur A, d'envoyer des factures par voie électronique à ses clients qui le demandent, sans subordonner cet envoi à l'obligation d'opter pour le prélèvement automatique.

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

Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur A le 17 septembre 2024, sous une offre « *ZEN fixe* » qui vous permet de bénéficier d'un prix HT du kWh fixe pendant deux ans.

Page 1 sur 3

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.

Vous avez opté pour un rythme de facturation bimestriel avec un paiement par carte bancaire.

Dès la mise en service de votre contrat, vous avez sollicité auprès du fournisseur A, l'envoi des factures par voie électronique. Vous indiquez ne pas avoir reçu, par voie postale, la facture datée du 25 novembre 2024, et que c'est en vous connectant à votre espace personnel, seulement deux jours avant le terme du délai de paiement, que vous avez pu l'obtenir. Vous n'avez pas non plus, « *reçu de mail indiquant qu'une facture est à disposition* ».

À la suite de votre demande explicite de recevoir vos factures par voie électronique, formulée le 29 janvier 2025, A vous a répondu que « *la facture électronique n'est possible uniquement qu'avec le prélèvement automatique* ».

Cette réponse appelle de ma part plusieurs remarques.

Les conditions générales de ventes (CGV) de l'offre à laquelle vous avez souscrit, ne précisent à aucun moment que le paiement par prélèvement conditionne l'envoi de factures électroniques.

L'article 10-1 des CGV mentionne par ailleurs que « *La facture électronique est proposée au Client dans le respect des obligations du Code de la consommation* ».

Or, l'article L.224-12 du code de la consommation indique que :

« Tout client peut recevoir les factures et les informations relatives à la facturation sur un support durable, notamment par voie électronique, et en est informé par le fournisseur, selon des modalités précisées par l'arrêté mentionné au premier alinéa. Lorsqu'un fournisseur souhaite adresser à un consommateur les factures sur un support durable autre que le papier, ce fournisseur vérifie au préalable que ce mode de communication est adapté à la situation de son client et s'assure que ce dernier est en mesure de prendre connaissance de ces factures sur le support durable envisagé. Lorsque le client fournit à cette fin une adresse électronique, celle-ci est vérifiée par le fournisseur.

Après ces vérifications, le fournisseur informe le client de façon claire, précise et compréhensible de la poursuite de l'envoi des factures sur le support durable retenu. Il renouvelle ces vérifications annuellement.

Le fournisseur informe le client du droit de celui-ci de s'opposer à l'utilisation d'un support durable autre que le papier et de demander, par tout moyen, à tout moment et sans frais, à recevoir les factures sur un support papier.

Le fournisseur est tenu de justifier à tout moment de la relation commerciale que cette information a bien été portée à la connaissance du client.

La communication des factures sur un support durable autre que le papier comporte nécessairement l'indication du montant facturé et de la date de paiement et permet d'accéder facilement au détail de la facture à laquelle elle se rapporte.

Lorsque le fournisseur met à disposition du client des factures par le biais d'un espace personnel sécurisé sur internet, il porte à sa connaissance l'existence et la disponibilité de ces factures sur cet espace.[...]

Au cours du processus de médiation, le fournisseur A a justifié sa position en indiquant que « *le fournisseur n'a pas l'obligation de proposer un support alternatif au papier de manière proactive* ».

L'objet de cet article n'est en effet pas de créer au profit du consommateur un droit opposable à l'envoi des factures par voie électronique mais de préciser les conditions dans lesquelles le fournisseur peut le mettre en place en respectant les droits des consommateurs

Ceci étant je constate que la fiche descriptive de l'offre « Zen fixe » que vous avez souscrite, fournie par le fournisseur A, fait de l'envoi électronique des factures une option laissée au libre choix du consommateur qui n'est pas réservée aux seuls clients qui optent pour le prélèvement automatique.

Support : le client peut choisir de recevoir une facture papier ou une facture électronique.

Modes de paiement : prélèvement automatique, mensualisation avec prélèvement automatique, télé-règlement, TIP, chèque, carte bancaire ou espèces.

J'estime par conséquent, que la pratique du fournisseur A consistant à refuser l'envoi des factures électroniques aux clients payant par carte bancaire n'est pas conforme aux dispositions de son contrat.

J'ai également relevé la mention suivante sur le site internet du fournisseur A :

A SAVOIR :

Nous déployons progressivement la facture électronique auprès de nos clients qui règlent leurs factures par prélèvement automatique. Si vous avez choisi ce mode de paiement et si vous ne bénéficiez pas encore de la facture électronique, vous recevrez prochainement un email vous informant de sa mise en place.

Le fournisseur A n'a pas précisé les raisons pour lesquelles l'envoi des factures électroniques était réservé à ce jour aux consommateurs qui utilisent le prélèvement automatique. Dans l'hypothèse où il s'agirait d'une contrainte d'ordre technique (informatique), il serait nécessaire que le fournisseur A y remédie dans un souci d'équité entre les consommateurs.

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

- de vous transmettre vos factures par voie électronique, quel que soit votre moyen de paiement ;
- de vous accorder, comme il l'a proposé, un dédommagement d'un montant de 30 euros aux titre des démarches engagées.

Sur un plan plus général, je recommande au fournisseur A, d'envoyer des factures par voie électronique à ses clients qui le demandent, sans subordonner cet envoi à l'obligation d'opter pour le prélèvement automatique.

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision 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 l'acceptez.

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 contestez la solution recommandée ou son défaut de mise en œuvre, 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