



Réf. 480718-349786412/CK

**Recommandation n° 2009-142**  
**relative à la saisine de l'association CLCV agissant pour le compte de**  
**Monsieur C du 8 décembre 2008**  
**concernant un litige avec le fournisseur X**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 8 décembre 2008 par l'association CLCV<sup>1</sup> au nom et pour le compte de Monsieur C d'un litige avec le fournisseur de gaz naturel X.

M. C conteste sa facture de résiliation émise le 20 juin 2008 d'un montant de 501,33 euros TTC.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504.

**L'examen de la saisine et les conclusions du médiateur**

M. C a déménagé le 27 mars 2008 et a informé par téléphone le fournisseur X de la résiliation de son contrat.

Le consommateur a reçu une facture de résiliation datée du 20 juin 2008, d'un montant total de 501,33 euros TTC dont 108,74 euros TTC de report de solde. Il a contesté par téléphone cette facture au motif qu'il avait déjà quitté le logement.

M. C a ensuite envoyé des courriers de réclamation tout en refusant de payer l'intégralité de ses factures. Il a alors reçu différentes relances pour impayé.

Dans la facture du 11 décembre 2008, le fournisseur X a remboursé au consommateur l'abonnement pour la période du 27 mars 2008 au 18 juin 2008, soit la somme de 32 euros TTC.

---

<sup>1</sup> CLCV : Consommation Logement et Cadre de Vie

A la suite de sa saisine, le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X le 24 décembre 2008. Le 19 janvier 2009, le fournisseur a transmis ses observations suivant lesquelles :

- La résiliation du contrat a été prise en compte le 20 juin 2008, suite à l'appel du locataire suivant qui a alors communiqué son index auto-relevé.
- Le fournisseur a demandé au consommateur son état des lieux de sortie et ce dernier ne l'a pas communiqué.
- Le fournisseur accorde un geste commercial de 25 euros TTC qui sera déduit de la prochaine facture.

En février 2009, le consommateur a transmis à son fournisseur son état des lieux de sortie dans lequel n'était pas mentionné le relevé du compteur.

Par courrier du 31 mars 2009, le fournisseur X a accepté de rembourser au consommateur, sur sa prochaine facture, les consommations facturées pour la période du 14 avril 2008 (date du relevé de compteur par le distributeur) au 18 juin 2008 (date du relevé de compteur transmis par le locataire suivant), soit 865 m<sup>3</sup>.

Le médiateur national de l'énergie a vérifié que les différents engagements pris par le fournisseur X avaient bien été respectés :

- le remboursement de l'abonnement pour la période du 27 mars 2008 au 18 juin 2008, soit la somme de 32 euros TTC, a été déduit de la facture du 11 décembre 2008 ;
- le paiement d'un geste commercial de 25 euros TTC apparaît sur sa facture du 3 février 2009 ;
- le remboursement des consommations pour la période du 14 avril 2008 au 18 juin 2008, soit la somme de 440,50 euros TTC, a été déduit du montant de la facture du 30 mars 2009 ;
- soit au total de 497,50 euros TTC.

Le médiateur estime que cette somme qui a déjà été versée à M. C est plus que satisfaisante dans la mesure où le consommateur n'a justifié ni de la date de résiliation, ni de l'index de résiliation. En tout état de cause, le remboursement des consommations à compter du 14 avril 2008 (date du relevé de compteur par le distributeur) et non du 27 mars 2008 (date de la résiliation du contrat) ne lèse pas M. C dès lors que, comme il le prétend, il avait quitté l'appartement à cette date.

Dans ce contexte, le médiateur estime équitable que le consommateur s'acquitte du solde de la facture de son ancien logement et qui n'est toujours pas réglée.

Il importe de préciser qu'au cours de l'examen de son dossier, M. C a, par un courrier du 26 février 2009, contesté le montant des consommations relatives à son nouveau logement. Ce litige a été porté à la connaissance du médiateur après sa saisine et n'a pas fait l'objet d'une réclamation préalable auprès du fournisseur X. Cette contestation de facture doit s'apprécier comme un nouveau litige et ne pourra donc être traité dans le cadre de la présente recommandation.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur estime satisfaisant la somme de 497,50 euros TTC proposée et déjà versée par le fournisseur X à M. C.

Le médiateur national de l'énergie recommande à M. C de payer, dans les plus brefs délais, la facture du 30 mars 2009, non réglée à ce jour, se rapportant à son ancien logement, soit la somme de 60,21 euros TTC.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, ainsi qu'au consommateur et à l'association CLCV.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X informera le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat du consommateur.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 10 août 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE