



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-360384503/MJZ

Recommandation n° 2009-094

relative à la saisine de Monsieur H et Mademoiselle N

du 15 décembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 15 décembre 2008 par Monsieur H et Mademoiselle N d'un litige avec le fournisseur de gaz X.

M. H et Mlle N se plaignent de la non-prise en compte de leurs nouvelles coordonnées bancaires par leur fournisseur X, ce qui a entraîné la dé-mensualisation du règlement de leur consommation de gaz et a mis en difficulté financière les consommateurs.

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

- Le fournisseur X propose de prendre en compte les nouvelles coordonnées bancaires de M. H et Mlle N dès que la facture en cours sera réglée.
- Par ailleurs, il a indiqué que les consommateurs bénéficiaient à nouveau de la mensualisation depuis le 2 mars 2009.
- Le fournisseur X propose de verser une somme de 110,45 euros TTC à M. H et à Mlle N à titre de dédommagement, prenant en compte des frais justifiés pour un montant de 85 euros environ dont 64,40 euros de frais bancaires, ainsi que d'accorder des facilités de paiement pour le paiement de leur prochaine facture.
- Le médiateur estime cette solution équitable pour les consommateurs et son fournisseur.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre la solution décrite ci-dessus.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, ainsi qu'aux consommateurs.

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 des consommateurs.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 11 juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE