



Réf. 480718-294266674/SM

**Recommandation n° 2009-088**  
**relative à la saisine de Monsieur et Madame D**  
**du 29 décembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 29 décembre 2008 par Monsieur et Madame D d'un litige avec le fournisseur X.

M. et Mme D reprochent au fournisseur X de ne pas être en mesure de les facturer convenablement pour la courte période d'occupation de leur logement, entre le 21 août 2007 et le 15 septembre 2007.

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. et Mme D sont propriétaires d'un logement à usage locatif. Pendant une période de vacance de leur logement au cours de l'été 2007, ils ont souscrit à leur nom un contrat de fourniture de gaz auprès du fournisseur X, qu'ils ne sont pas parvenus à faire résilier convenablement lors de l'entrée dans les lieux de leur nouveau locataire le 15 septembre 2007. Leurs multiples contacts téléphoniques et par courriers se sont avérés infructueux, malgré les assurances contraires de leurs divers interlocuteurs, et ont entraîné l'émission de multiples factures sur la base d'index erronés, adressées à des destinataires variés (l'une était adressée conjointement à Mme D et à son locataire), ainsi que de demandes de prélèvement injustifiées.

A la suite de leur saisine, M. et Mme D ont enfin reçu une facture, datée du 19 février 2009, précisant la somme due pour l'occupation de leur logement au cours de l'été 2007 : 36,13 euros TTC. Cette facture se solde toutefois par un trop-perçu en leur faveur de 754,67 euros TTC, que les consommateurs estiment indus car ils ont fait opposition à toutes les demandes de prélèvement de leur fournisseur et qui ont été créditées sur le compte bancaire de Mme D par virement. Ce trop-perçu pourrait correspondre au paiement d'une des factures émises à leur intention sur laquelle le nom de leur locataire apparaissait, et que ce dernier aurait accepté de régler.

Les consommateurs ont tenu à rembourser cette somme au fournisseur X, ne s'estimant pas tenu de régulariser eux-mêmes un éventuel trop-perçu auprès de leur locataire, imputable aux dysfonctionnements du fournisseur X.

Le fournisseur X a reconnu plusieurs dysfonctionnements de ses services. Il accepte d'encaisser les chèques de remboursement des consommateurs, de rembourser directement leur locataire de la somme correspondante, et de leur accorder 50 euros pour les désagréments subis.

### La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre la solution qu'il a proposée au litige, à savoir :

- encaisser les chèques de remboursement des consommateurs,
- rembourser directement leur locataire de la somme correspondante,
- accorder à M. et Mme D la somme de 50 euros pour les désagréments subis.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur de la branche énergie France du 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 3 juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE