



Réf. 480718-130733960/MJZ

Recommandation n° 2009-024

relative à la saisine de Mademoiselle D

en date du 25 août 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 25 août 2008 par Mademoiselle D d'un litige avec le fournisseur X.

Mlle D se plaint de l'absence de correction de la résiliation par erreur de ses contrats de fourniture d'énergie par le fournisseur X.

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

La réclamation

Mlle D dispose d'un contrat de fourniture de gaz au tarif réglementé avec le fournisseur X, et d'un contrat de fourniture d'électricité au tarif réglementé avec le fournisseur Y.

Alors qu'elle n'a entrepris aucune démarche en ce sens, Mlle D a reçu les 25 et 27 mars 2008 deux factures de résiliation pour ses contrats de fourniture gaz et d'électricité.

Après s'être renseignée auprès de ses fournisseurs, Mlle D apprend que ces résiliations ont pour origine une erreur de la part du fournisseur X lors de l'emménagement d'un nouveau locataire dans le même immeuble que celui où se trouve son logement.

Mlle D a fait parvenir une réclamation auprès du fournisseur X par lettre recommandée en date du 21 avril 2008, demandant le rétablissement de ses contrats antérieurs.

Après quelques échanges téléphoniques, Mlle D a reçu une facture contrat du fournisseur Y, avec pour date d'effet le 26 mars 2008. Les factures de cette énergie ont suivi.

En ce qui concerne le gaz en revanche, Mlle D n'a reçu ni information ni facture de la part du fournisseur X.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a adressé les réponses suivantes :

- Le fournisseur X reconnaît que lors de la mise en service d'un contrat double énergie dans l'immeuble de Mlle D, la localisation d'un nouveau client a fait l'objet d'une erreur de la part de ses services. Les contrats de fourniture d'énergie de Mlle D ont donc été résiliés à la suite de cette erreur.
- Le fournisseur X confirme que le contrat de fourniture d'électricité a été « *repris par Y, au tarif réglementé* »,
- Le fournisseur X transmet la copie d'un courrier en date du 1er octobre 2008 adressé à Mlle D. Ce courrier présente les regrets du fournisseur X sur le traitement du dossier de sa cliente et lui fait part de la régularisation en cours avec l'envoi prochain d'une facture contrat. Cette lettre annonce à Mlle D un geste commercial de X de deux fois 25 euros en compensation du préjudice subi.

Mlle D a indiqué au médiateur avoir reçu deux chèques de 25 euros. Toutefois, Mlle D n'a reçu aucune facture-contrat, ni facture simple et elle redoute une facture de régularisation importante lors du prochain relevé de son compteur.

La consommatrice a confirmé le 21 janvier 2009 que le litige n'était toujours pas résolu.

Les conclusions du médiateur

- Le litige trouve son origine dans la résiliation par erreur des contrats d'énergie de Mlle D par le fournisseur X. Cette erreur, qui a été reconnue par le fournisseur X, n'a entraîné aucune suspension de fourniture ni en gaz ni en électricité.
- Le contrat de fourniture d'électricité de la consommatrice a été rétabli rapidement mais pas son contrat de fourniture de gaz, ce qui est surprenant car cette dernière correction n'implique aucune démarche d'un tiers. Le fait que le fournisseur Y ait réussi à procéder à la correction de l'erreur démontre la faisabilité de l'opération et la négligence du fournisseur X à la mettre en œuvre avec diligence.
- Le litige de Mlle D illustre de graves dysfonctionnements dans le traitement de sa réclamation par le fournisseur X :
 - Elle n'a tout d'abord obtenu aucune réponse à son courrier de réclamation, pourtant envoyé en recommandé ;
 - Le traitement de la réclamation par le fournisseur X a été initié suite à la saisine du médiateur national de l'énergie mais le problème n'a pas pour autant été réglé. En effet, un geste commercial a été accordé très rapidement à la consommatrice mais le dysfonctionnement à l'origine du litige n'est toujours pas corrigé 4 mois après.
- Il importe que le contrat de fourniture de gaz au tarif réglementé de la consommatrice soit rétabli sans délai, et qu'elle ne subisse pas les conséquences des défaillances de son fournisseur dans le traitement de ses réclamations.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- de réactiver sans délai le contrat de fourniture de gaz antérieur de Mlle D,
- de prendre à sa charge sans délai un relevé spécial du compteur de Mlle D,
- d'accorder à la consommatrice, en plus des 50 euros déjà versés, un abattement de 20 % sur les consommations facturées entre la résiliation par erreur de son contrat et le relevé spécial de son compteur, ainsi que des facilités de paiement sur 12 mois au plus.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Energie France du fournisseur X ainsi qu'à la consommatrice.

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 de la consommatrice.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 19 février 2009,

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE