



Réf. 480718-26883203/SF

Recommandation n° 2009-039

relative à la saisine de Madame B en date du

29 septembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 29 septembre 2008 par Madame B d'un litige avec le fournisseur de gaz X.

Madame B se plaint de la résiliation tardive du contrat de fourniture de gaz, suite à la vente de son appartement. Elle demande le remboursement d'un trop-perçu de 434,97 euros TTC, ainsi qu'un dédommagement pour les désagréments subis de 100 euros.

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

Le 4 février 2008, Madame B informe son fournisseur X, par courrier simple, de la vente de son appartement le 30 janvier 2008.

Le 19 février 2008, le fournisseur X émet une facture « classique » et non une facture de résiliation et prélève le montant correspondant de 252,62 euros TTC.

Par lettre recommandée avec avis de réception en date du 8 mars 2008, Madame B conteste cette facture, précise à nouveau la résiliation de son contrat pour cause de déménagement et demande la régularisation de son dossier ainsi que le remboursement du trop-perçu.

Du jour de la réception de cette lettre, le 12 mars 2008, jusqu'à sa saisine du médiateur national de l'énergie, les différents services du fournisseur X apporteront des réponses diverses, variées et contradictoires aux multiples réclamations, tant écrites qu'orales, de Madame B concernant son dossier, tout en continuant d'émettre des factures à son encontre et de prélever les montants correspondants pour un total de 434,97 euros TTC.

Le 27 octobre 2008, le fournisseur X émet une facture de résiliation d'un montant de 341,98 euros TTC en faveur de Mme B et le 29 octobre 2008, une facture d'un montant de 50 euros TTC en faveur de la consommatrice correspondant à un geste commercial.

Les observations

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

- L'intervention technique, suite à la demande de résiliation de Madame B le 7 février 2008, a bien été effectuée et le compteur a été relevé. Cependant, suite à un dysfonctionnement désormais résolu, de son système de facturation, la résiliation du contrat et l'édition de sa facture de résiliation n'ont pu se faire correctement en février 2008.
- Ce dossier a été régularisé par l'émission d'une facture de résiliation en date du 27 octobre d'un montant de 341,98 euros TTC.
- Un geste commercial de 50 euros a été accordé à la consommatrice en compensation des désagréments qu'elle a subis.
- Le 27 novembre 2008, un courrier explicatif a été adressé à Madame B.

La consommatrice a confirmé avoir reçu la facture de résiliation d'un montant de 341,98 euros TTC en sa faveur, ainsi que la facture d'un montant de 50 euros TTC. Cependant, si Madame B ne conteste pas le montant de la facture de résiliation, moindre que le montant qu'elle réclamait, elle maintient sa demande de dédommagement à 100 euros.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine l'absence de prise en compte de la demande de résiliation de la consommatrice, alors que l'intervention technique correspondante et le relevé du compteur ont bien été exécutés.
- Cette absence de prise en compte a pour origine un dysfonctionnement imputable au fournisseur X qui l'a reconnu.
- Le traitement de la réclamation de Mme B n'a pas été satisfaisant dans la mesure où son fournisseur n'a régularisé son dossier que plusieurs mois plus tard après sa saisine, ce qui a contraint la consommatrice à renouveler ses démarches auprès de son fournisseur à de multiples reprises, par téléphone et par courrier.
- Compte tenu de l'ensemble des désagréments subis par Madame B qui a été facturée à tort d'un montant de 341,98 euros et des nombreuses démarches entreprises pour régler son différend, le médiateur estime que le geste commercial de 50 euros accordé par le fournisseur X est insuffisant.
- Le médiateur considère, d'une part, que certains désagréments subis par la consommatrice ne semblent pas avoir été suffisamment pris en compte, notamment les frais postaux, téléphoniques et bancaires, et d'autre part, que celle-ci a dû faire l'avance pendant plusieurs mois de 341,98 euros TTC. En effet, cette somme aurait dû lui être remboursée dès le mois de mars 2008 et non le 27 octobre 2008.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder un dédommagement de 25 euros TTC, en plus des 50 euros déjà accordés en octobre 2008.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur de la branche Energie France de 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 2 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 24 mars 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE