



Réf. 480718-168765034/MJZ

Recommandation n°2009-078

relative à la saisine de Monsieur A qui agit en tant que tuteur de Mademoiselle A **en date du 9 septembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 9 septembre 2008 par Monsieur A, en tant que tuteur de Mademoiselle A, d'un litige avec le fournisseur de gaz X.

M. A conteste la facture de résiliation de gaz du fournisseur X pour le domicile de Mlle A et souhaite obtenir le remboursement du trop perçu.

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

A la suite de la vente du logement de Mlle A, M. A, son tuteur, a demandé la résiliation du contrat de fourniture de gaz au fournisseur X par courrier le 12 mai 2007. Le fournisseur X a émis une facture de résiliation en date du 6 août 2007 d'un montant de 728,32 euros. M. A en a contesté le montant par un courrier du 26 août 2007. Il a précisé que Mlle A a quitté le logement depuis le 2 avril 2006 et qu'elle n'utilisait le gaz que pour l'eau chaude et la cuisine.

Les observations

Suite à la demande du médiateur auprès du fournisseur, les observations transmises par X sont les suivantes :

- M. A a demandé la résiliation du contrat de fourniture de gaz de Mlle A pour son logement par courrier en date du 12 mai 2007.
- Le fournisseur X indique avoir pris contact avec l'occupante suivante du logement de Mlle A par courrier le 6 octobre 2008 pour faire effectuer un relevé de compteur par le distributeur. La nouvelle occupante n'ayant pas contracté d'abonnement gaz, l'index de consommation reste le même que lors de la résiliation du contrat de Mlle A.
- Malheureusement le distributeur et la nouvelle occupante ne se sont pas accordés et le relevé prévu n'a pu être fait. De ce fait, le fournisseur X a pris en compte l'index communiqué par M. A pour établir la facture de régularisation.

- La facture du 26 janvier 2009 fait apparaître une somme de 735,64 euros en faveur de Melle A. Le remboursement de cette somme a été programmé.
- Par ailleurs le fournisseur X ne souhaite pas donner une suite favorable à la demande de geste commercial de M. A, ne s'estimant pas responsable du caractère erroné de la facture de résiliation initiale, établie sur la base d'un index fourni par le distributeur.

M. A a indiqué que bien que satisfait de la régularisation du 26 janvier 2009 faisant apparaître un trop perçu de 735,64 euros, il s'étonnait de la non prise en compte de l'immobilisation du trop perçu et souhaitait une indemnisation pour les désagréments subis.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une erreur d'index pris en compte dans une facture de résiliation demandée le 12 mai et émise le 6 août 2007.
- Le délai d'émission de la facture de résiliation, imputable au fournisseur X, constitue en soit un dysfonctionnement.
- Une facture établie sur la base d'un index erroné, quelle qu'en soit l'origine, est une anomalie assez courante qui doit pouvoir être corrigée rapidement une fois détectée.
- M. A n'est pas parvenu à faire corriger cet index de résiliation erroné malgré ses multiples courriers avant sa saisine du médiateur national de l'énergie.
- Le délai de 5 mois entre le premier courrier de contestation du trop perçu (versé en août 2007) et son remboursement, en janvier 2009, est manifestement excessif et doit donner lieu à un dédommagement.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour le délai de remboursement du trop-perçu à la suite de la résiliation du contrat de Mlle A.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Energie France du fournisseur X ainsi qu'au tuteur de Mlle A.

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 20 mai 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE