

**Recommandation n° 2010-015/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur(s) : M. et Mme S

Fournisseur (s) : X
Energie : Gaz naturel

L'examen de la saisine

Lors de leur emménagement, M. et Mme S ont souscrit auprès du fournisseur X un contrat « d'électricité et de gaz » qui a pris effet le 17 juin 2008. Ils ont changé de fournisseur le 20 juin 2008 pour l'électricité. La facturation pour la fourniture en gaz naturel a été bloquée entre le 17 juin et le 17 juillet 2009, date à laquelle quatre factures ont été éditées simultanément pour un montant total de 754,97 euros TTC. Le fournisseur X a proposé un échéancier de paiement par défaut en quatre mensualités.

Par un courrier du 30 juillet 2009, les consommateurs ont refusé l'échéancier proposé, indiquant avoir averti le fournisseur à plusieurs reprises par téléphone et par courrier de l'absence de facturation. Ces derniers désiraient également recevoir les documents contractuels qu'ils n'ont pas reçus lors de leur souscription. Faute de règlement, la fourniture en gaz naturel de M. et Mme S a été interrompue le 16 novembre 2009. Après le versement d'une partie de la somme due (257,96 euros), elle a été rétablie le 19 novembre.

Le fournisseur X a indiqué que le blocage de la facturation des consommateurs était dû à la quasi simultanéité de leur souscription pour les deux énergies et du changement de fournisseur pour leur fourniture en électricité. Il a précisé avoir mis en place un échéancier de paiement par défaut en raison de l'impossibilité de joindre les époux S par téléphone suite à l'édition des factures litigieuses en juillet 2009. Il a confirmé le bien fondé de sa facturation et a proposé un nouvel échelonnement du paiement du solde à lui devoir (622,17 euros TTC, soit le reliquat des sommes facturées en juillet 2009 augmenté du montant de deux factures émises en en août et en octobre) en douze mensualités. Cependant, et contrairement aux engagements qu'il avait pris verbalement par téléphone lors du télépaiement effectué par la consommatrice, le fournisseur X lui a facturé l'intervention du distributeur pour la coupure contestée, sur la facture éditée le 12 janvier 2010 (51,20 euros TTC).

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine un blocage dans l'édition des factures des époux S pendant plus d'une année. Les consommateurs n'ont pas obtenu d'explication du fournisseur X malgré l'envoi d'un courrier recommandé en novembre 2008. L'échéancier de paiement en quatre mensualités envoyé aux époux S le 20 juillet 2009, soit quelques jours après l'émission des factures litigieuses, n'a fait l'objet d'aucun accord oral ou écrit.

Le bien-fondé de la facturation n'est pas remis en cause. Cependant, la reprise de la facturation des consommateurs a entraîné l'émission de quatre factures qui, bien qu'adressées simultanément, n'ont été accompagnées d'aucune explication. La mise en place d'un échéancier de paiement est satisfaisante dans ce type de situation, y compris par défaut lorsque les consommateurs n'ont pas pu être contactés. Toutefois, le fournisseur X ne devrait pas présenter formellement ce type d'échéancier comme un accord amiable lorsqu'il n'a pas obtenu l'accord des consommateurs.

Le médiateur estime qu'il est anormal pour le consommateur de voir sa fourniture suspendue dès lors qu'il n'a obtenu aucune réponse sur le fond à sa réclamation et que dès lors les frais liés à la coupure sont injustifiés.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de verser aux époux S la somme de 400 euros en dédommagement des désagréments subis du fait de la suspension de fourniture injustifiée pendant quatre jours. Il lui recommande également d'annuler les frais liés à la coupure facturés à hauteur de 51,20 euros TTC. Ces montants viendront en déduction de la dette, dont le médiateur recommande aux consommateurs de régler le solde. Enfin, le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de faire parvenir aux consommateurs un document détaillant les conditions particulières et générales de vente relatives à leur contrat.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateurs et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront 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, pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 26 janvier 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE