



Réf. 480718-183667515/MJZ

**Recommandation n° 2008-026**  
**relative à la saisine de Monsieur L du 1<sup>er</sup> juillet 2008 concernant**  
**un litige entre Mademoiselle L et X**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 1<sup>er</sup> juillet 2008 par Monsieur L d'un litige opposant sa fille, Mademoiselle L, à son fournisseur de gaz, X.

Monsieur L se plaint des difficultés rencontrées lors de la résiliation du contrat de fourniture de gaz du logement occupé par sa fille : délais de prise en compte de la résiliation et non remboursement d'un 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**

Mlle L, étudiante, a souscrit en 2004 un contrat de gaz avec mensualisation auprès de X, dont le paiement des factures était assuré par son père, M. L.

Le 2 juin 2007, deux jours après avoir quitté son logement, Mlle L a souhaité résilier son contrat de fourniture de gaz. Cette demande de résiliation a été refusée par X au motif que la consommatrice devait être sur place.

Après plusieurs autres tentatives sans suite, cette demande de résiliation a enfin été prise en compte le 17 septembre 2008, en raison de l'entrée dans les lieux d'un nouveau locataire. Cependant, X a continué à prélever sur le compte bancaire de M. L les mensualités en date des 3 octobre et 5 novembre 2007.

Le 15 octobre 2007, M. L a obtenu un avoir sur les abonnements trop perçu d'un montant de 14,96 euros TTC, puis, le 31 mars 2008, une facture d'avoir d'un montant de 309,22 euros. Cette somme n'a finalement été remboursée à M. L qu'en août 2008, plus d'un an après que sa fille ait quitté son logement.

M. L demande un dédommagement pour les nombreux appels téléphoniques qu'il a dû passer, les promesses de rappels non honorées et les quatre courriers envoyés, dont deux en recommandé avec accusé de réception, restés sans réponse à la date de la saisine du médiateur national de l'énergie.

### **Les observations**

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, X a transmis les éléments suivants :

- X reconnaît une prise en compte tardive de la résiliation, le 17 septembre 2007 au lieu du 2 juin 2007,
- La correction de la facturation de Mademoiselle L a bien été effectuée le 31 mars 2008, mais le remboursement consécutif n'a pas pu être réalisé car l'agent qui a traité le dossier ne disposait plus des habilitations informatiques nécessaires,
- X reconnaît des difficultés dans le traitement de la résiliation du contrat de fourniture de gaz de Mlle L et accorde un geste commercial de 25 euros à M. L en application de la charte d'engagement de X, bien que M. L, étant agent des Industries Electriques et Gazières, ne puisse pas en principe être bénéficiaire de cette charte.

### **Les conclusions du médiateur**

- De multiples dysfonctionnements internes imputables au fournisseur X sont à l'origine du litige :
  - Prise en compte tardive de la demande de résiliation (plus de 3 mois après la demande),
  - Pas d'interruption des prélèvements mensuels après la résiliation
  - Correction tardive de la facturation (31 mars 2008),
  - Versement tardif du trop perçu (13 août 2008),
  - Dysfonctionnement du suivi de la réclamation (absence de réponse à quatre courriers, dont deux en recommandés).
- Ces dysfonctionnements ont été reconnus par X
- Ces dysfonctionnements ont entraîné divers désagréments pour la consommatrice et son père :
  - Perte de temps passé en communications téléphoniques et rédaction de courriers
  - Coûts des communications téléphoniques
  - Frais d'envoi des courriers en recommandés
  - Avance de trésorerie de plus de 300 euros sur près d'une année
- Le geste commercial de 25 euros proposé par X n'est pas à la hauteur des désagréments subis.
- Le médiateur n'a pas connaissance de principes qui empêcheraient un agent des Industries Electriques et Gazières de bénéficier d'un geste commercial en dédommagement d'un préjudice subi pour son contrat de fourniture. En outre, M. L n'est que le tiers payeur du contrat de sa fille, qui n'est pas un contrat au tarif réservé aux agents des Industries Electriques et Gazières. Le médiateur considère donc que rien ne saurait s'opposer à ce que M. L prétende à un dédommagement pour les dysfonctionnements relatifs à ce contrat.

### La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder un dédommagement forfaitaire de 100 euros à M. L.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Energie France de X ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, 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 du consommateur.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 14 octobre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE