



Le médiateur  
national  
de l'énergie

Réf. 480718131455300/CL

## **RECOMMANDATION n° 2008-005**

### **relative à la saisine de Mme D du 27 mars 2008**

### **concernant un litige avec le fournisseur Y**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 27 mars 2007 par Madame A, conseillère à la Caisse d'allocations familiales (C.A.F) de H, agissant pour le compte de Madame D, afin de régler son litige avec son fournisseur de gaz, Y.

Mme D conteste trois prélèvements de 85 euros effectués par son fournisseur Y sur son compte bancaire postérieurement à la résiliation de son contrat, pour lesquels elle n'obtient aucune explication du fournisseur Y.

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**

Aux alentours du 7 février 2007, Mme D a informé le fournisseur Y par téléphone de sa demande de résiliation pour le 28 février 2007. Elle a communiqué son index de résiliation (33886) à un conseiller clientèle en quittant son précédent logement le 28 février 2007. Durant l'année qui a suivi, Mme D a tenté d'obtenir des explications sur les trois prélèvements de 85 euros effectués postérieurement à sa résiliation, successivement les 27 mars, 27 avril 2007 et 8 juin 2007. Deux lettres avec accusé de réception ont été adressées au fournisseur Y le 29 novembre 2007 puis le 27 mars 2008 par Mme A, conseillère à la C.A.F dont relève Mme D. Ces correspondances mentionnent l'absence de facture de résiliation et mettent en cause le bien-fondé des prélèvements qui n'ont cessé qu'à partir de l'arrivée d'un nouvel occupant dans le logement précédemment occupé par Mme D.

##### **Les observations**

Le fournisseur Y a communiqué au médiateur la copie du courrier envoyé à Mme D le 7 mai 2008, en réponse au courrier qu'elle a adressé au médiateur du fournisseur Y le 24 avril 2008. Ce courrier indique que :

- Le fournisseur Y confirme que la résiliation tardive du contrat de Mme D à l'origine du litige est imputable à un dysfonctionnement de ses services.

- Une copie de la facture de résiliation datée du 25 avril 2007, que la consommatrice se plaignait de ne pas avoir reçue, lui est adressée.
- L'index transmis par Mme D le 28 février 2007 a bien été utilisé comme index de résiliation. Les trois mensualités de 85 euros ont permis de couvrir le coût des consommations, non contestées, de la consommatrice.
- L'abonnement au gaz de Mme D, prolongé à tort jusqu'au 24 avril 2007, est régularisé. Il en résulte un remboursement de 18,86 euros TTC au profit de la consommatrice correspondant à la période écoulée entre le 28 février et le 24 avril 2007.
- Le fournisseur Y propose en outre de lui adresser par courrier séparé « dans les prochains jours » un chèque lettre de 43,86 euros correspondant au remboursement de 18,86 euros, au titre du trop perçu sur l'abonnement et à l'octroi d'un geste commercial de 25 euros.

Le médiateur national de l'énergie a demandé au fournisseur Y la copie des factures qui ont été adressées à Mme D entre 2005 et 2007. Les informations contenues dans la facture du 25 avril 2007 sont concordantes avec celles figurant dans le courrier du fournisseur Y du 7 mai 2008.

Mme D, contactée par les services du médiateur national de l'énergie le 16 juin 2008, a déclaré ne pas avoir reçu la lettre-chèque annoncée par le fournisseur Y dans son courrier du 7 mai 2008.

### Les conclusions du médiateur

- La résiliation du contrat de Mme D le 28 février 2007 n'est pas contestée par le fournisseur Y.
- Le fournisseur Y a reconnu qu'un dysfonctionnement de ses services a été à l'origine de la prise en compte tardive de la résiliation du contrat de Mme D, de l'inscription d'une date de résiliation erronée sur sa facture de résiliation et de l'absence de réponse aux diverses sollicitations par téléphone et par courrier de la consommatrice et de sa conseillère à la C.A.F.
- Ces événements sont à l'origine des préjudices suivant pour Mme D :
  - l'envoi et l'affranchissement de trois lettres avec accusé de réception (18 euros environ),
  - plusieurs appels téléphoniques (cinq selon la consommatrice),
  - trois allers-retours pour se rendre à la CAF de H à un kilomètre du domicile de la consommatrice,
  - trois prélèvements de 85 € qui se sont poursuivis après la résiliation du contrat et qui, faute d'information préalable, ont aggravé les difficultés de trésorerie de Mme D au cours du mois de mai 2007 ainsi qu'en attestent ses relevés bancaires. En particulier, le prélèvement de mai 2007 qui a été rejeté a entraîné des frais bancaires d'un montant de 50 euros.
- La situation de Mme D n'est toujours pas régularisée plus d'un an après la résiliation de son contrat, puisque la consommatrice n'a toujours pas reçu la lettre chèque annoncée le 7 mai 2008.
- Le dédommagement de 25 euros qui est proposé à Mme D n'est pas à la hauteur du préjudice subi.

## Recommandations

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur Y d'accorder à Mme D un geste commercial de 150 euros TTC afin de la dédommager des désagréments subis.

Le médiateur national de l'énergie conseille aux consommateurs, en cas de déménagement en particulier, de résilier leur contrat avec le fournisseur Y par un courrier avec accusé de réception, comme le prévoient les conditions générales de ce fournisseur, afin de prévenir un éventuel litige sur la date de résiliation.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du fournisseur Y ainsi qu'à la plaignante, copie à Mme A, conseillère à la Caisse d'Allocations Familiales de H.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 1504 du 19 octobre 2007, le fournisseur Y informera le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 23 juin 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE