



Monsieur B

Paris, le 23 avril 2015

Dossier suivi par : XXXX

N° de saisine : S2015-0436

N° de recommandation : 2015-0807

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine relative à un litige avec le fournisseur A.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier et vous prie de m'en excuser. Je peux vous assurer que mes services mettent tout en œuvre pour traiter dans les meilleurs délais les nombreuses saisines qui me sont adressées.

Ce litige concerne la facture de résiliation de votre contrat de fourniture de gaz naturel avec le fournisseur A, conclu le 27 juin 2014. Vous avez contacté le fournisseur B en vue d'un changement de fournisseur, et demandé la résiliation de votre contrat auprès d'A par courrier du 20 octobre 2014.

Le 3 novembre 2014, votre fourniture de gaz naturel a été suspendue. Le fournisseur A vous a indiqué que cette suspension faisait suite à votre demande de résiliation. Votre nouveau fournisseur, B, vous a quant à lui indiqué que votre contrat ne prenait effet qu'au 13 novembre 2014. Vous avez donc fait face à une interruption de votre fourniture de gaz pendant dix jours.

Le fournisseur A vous a ensuite adressé un échéancier de paiement le 10 décembre 2014, alors que votre contrat était résilié depuis plus d'un mois. Vous avez fait opposition aux prélèvements sur votre compte bancaire et adressé une réclamation au fournisseur A, afin d'obtenir une facture de résiliation. Celui-ci vous a indiqué que votre contrat était toujours actif du fait d'un « *dysfonctionnement informatique* ». Cette réponse ne vous ayant pas satisfait, vous m'avez saisi.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur A et le distributeur Z m'ont adressées (jointes en annexe).

Page 1 sur 8

Les informations nécessaires au traitement des saisines reçues par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant. Vous avez également la possibilité, en cas de motifs légitimes, de vous opposer au traitement de ces données. Vous pouvez exercer l'un de ces droits en écrivant à :

Votre contrat auprès du fournisseur A a été activé le 10 août 2014. Le 12 août 2014, il vous a adressé un échéancier de paiement avec des mensualités de 312 euros TTC, prévu pour une consommation annuelle de 59 344 kWh. Vous lui avez indiqué que la consommation prévue était plus de deux fois supérieure à votre consommation habituelle, précisé que celle de l'année précédente était de 27 484 kWh, et avez demandé l'abaissement de vos mensualités. Vous lui avez par ailleurs signalé une erreur dans les coordonnées bancaires figurant sur l'échéancier.

Le fournisseur A vous a alors adressé un nouvel échéancier le 27 août 2014 avec une première mensualité de 312 euros TTC, puis des mensualités de 150 euros TTC. Vous lui avez ensuite signalé par courriels des 6 et 22 septembre 2014 que vos coordonnées bancaires étaient toujours erronées.

Il vous a adressé un courriel de relance pour la première mensualité de 312 euros TTC le 30 septembre 2014. Vous lui avez alors à nouveau signalé l'erreur dans vos coordonnées bancaires, et avez réglé cette mensualité par carte bancaire.

Je constate donc que le fournisseur A n'a pas été diligent à la fois dans l'estimation de vos consommations et dans l'enregistrement de vos coordonnées bancaires, puisque vous avez dû lui signaler l'erreur à quatre reprises.

En ce qui concerne la demande de résiliation et la suspension de votre fourniture de gaz naturel :

J'ai noté que vous aviez adressé un courrier de demande de résiliation au fournisseur A le 20 octobre 2014, précisant que vous aviez « *déjà contacté à cet effet B, qui s'occupera des formalités de résiliation à la date de prise d'effet du nouveau contrat* ».

Le 3 novembre 2014, vous avez découvert que la fourniture de gaz naturel avait été interrompue. Vous avez sollicité l'intervention d'un technicien, et m'avez transmis son compte-rendu d'intervention, qui indique : « *compteur gaz fermé suite changement prestataire* ».

Votre fourniture de gaz naturel a été rétablie le 13 novembre 2014.

Le fournisseur B vous a adressé une facture de mise en service le 19 novembre 2014, qui indique une prise d'effet de votre contrat le 13 novembre 2014.

Le distributeur Z m'a confirmé que le fournisseur A lui avait adressé une demande de mise hors service de vos installations le 24 octobre 2014, et qu'un technicien était intervenu afin de procéder à la suspension de la fourniture de gaz naturel le 3 novembre 2014. Il m'a précisé que le fournisseur B lui avait adressé une demande de mise en service le 5 novembre 2014, et que celle-ci avait été effectuée le 13 novembre 2014.

L'article L. 121-89 du code de l'énergie prévoit : « *Le client peut changer de fournisseur dans un délai qui ne peut excéder vingt et un jours à compter de sa demande. En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat de fourniture d'énergie. Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur et, au plus tard, trente jours à compter de la notification de la résiliation au fournisseur* ».

Dans votre cas, vous m'avez indiqué que vous aviez contacté le fournisseur B en vue de souscrire un contrat avant le 20 octobre 2014, date à laquelle vous avez adressé un courrier de résiliation au fournisseur A. Le fournisseur B a ensuite adressé une demande de mise en service au distributeur Z le 5 novembre 2014.

Le fournisseur A a demandé la résiliation de votre fourniture de gaz naturel dans un délai inférieur au délai maximal de trente jours prévu par la réglementation. Cependant, j'ai noté que dans votre courrier du 20 octobre 2014, vous lui aviez bien indiqué qu'il s'agissait d'un changement de fournisseur et non d'une simple résiliation de votre contrat, et que vous lui aviez précisé que votre nouveau fournisseur s'occuperait des formalités de résiliation.

Le fournisseur A aurait donc dû attendre que le fournisseur B active votre nouveau contrat ce qui aurait entraîné la résiliation de votre contrat.

L'interruption de votre fourniture de gaz vous a été très préjudiciable puisque vous avez été privé de chauffage et d'eau chaude pendant dix jours.

Je constate par ailleurs que si le fournisseur A n'a pas attendu pour demander l'interruption de votre fourniture de gaz, il a continué à effectuer des prélèvements sur votre compte bancaire alors que vous aviez changé de fournisseur, et a attendu plusieurs mois pour vous adresser une facture de résiliation. Aussi, j'estime qu'il devrait vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis.

En ce qui concerne la facture de résiliation :

Je rappelle que la législation en vigueur (article L. 121-89 du code de la consommation) prévoit que : « *Le consommateur reçoit la facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat. Le remboursement du trop-perçu éventuel est effectué dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de clôture* ».

Dans votre cas, j'ai constaté que la résiliation de votre contrat avait eu lieu le 3 novembre 2014, et que le fournisseur A avait attendu le 9 avril 2015 pour vous adresser une facture de résiliation.

Cette facture, d'un montant de 529,86 euros TTC en votre faveur, déduction faite de vos prélèvements de 612 euros TTC, vient régulariser votre consommation de gaz naturel pour la période du 10 août 2014 au 2 novembre 2014, et intègre l'index de résiliation 49 566 m³ relevé par le distributeur Z lors de la mise hors service de vos installations.

Le fournisseur A m'a indiqué que le remboursement du montant de la facture serait effectué par virement sur votre compte bancaire « *dans les meilleurs délais* ». Vous m'avez indiqué qu'à ce jour vous n'aviez pas reçu ce virement. Aussi, j'invite le fournisseur A à vous l'adresser sans délais. Compte tenu des différentes erreurs commises dans l'enregistrement de vos coordonnées bancaires lors de la souscription de votre contrat, je l'invite également à s'assurer que ce virement est effectué sur votre compte bancaire.

J'ai par ailleurs noté que le fournisseur A vous avait adressé un échéancier de paiement le 10 décembre 2014, avec des mensualités de 150 euros TTC, alors que votre contrat était résilié depuis plus d'un mois et qu'il avait fait suspendre votre fourniture de gaz naturel. En réponse à votre réclamation, le fournisseur A vous a indiqué qu'il vous avait adressé un échéancier au lieu d'une facture de clôture « *suite à un dysfonctionnement informatique* », et vous a invité à « *faire le nécessaire auprès de votre banque* », ce qui est très insatisfaisant, puisqu'il revient au fournisseur de cesser les prélèvements sur le compte bancaire des consommateurs dont le contrat est résilié, et non aux consommateurs de s'assurer que leur ancien fournisseur n'effectue plus de prélèvements.

De plus, j'ai noté qu'il vous avait adressé le 6 mars 2015 une mise en demeure de régler la somme de 450 euros TTC, correspondant à trois mensualités de 150 euros TTC pour les mois de décembre 2014, janvier et février 2015, vous indiquant qu'à défaut de paiement dans un délai de 30 jours, il procéderait à la résiliation de votre contrat, qui était en réalité déjà résilié depuis quatre mois.

J'ajoute que vous lui aviez adressé de nombreuses réclamations, auxquelles le fournisseur A n'a jamais apporté de réponse satisfaisante. Je considère donc qu'il devrait vous accorder un dédommagement pour le traitement insatisfaisant de vos réclamations, ayant conduit à ce qu'il procède très tardivement au remboursement d'un trop-perçu pourtant justifié.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A :

- de vous rembourser le trop-perçu de 529,86 euros TTC dans les plus brefs délais,
- de vous adresser un dédommagement de 200 euros TTC pour les désagréments liés à la suspension de votre fourniture de gaz naturel, au retard dans l'émission de la facture de clôture et le remboursement du trop-perçu, ainsi qu'au traitement insatisfaisant de vos réclamations.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur votre litige (voir fiche ci-jointe).

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

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert



Copie : A
Z

Annexe 1 : Observations du fournisseur A Annexe
2 : Observations du distributeur Z

PJ: fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »