

Madame D.

Paris, le 22 mai 2015

Dossier suivi par : XXXX
N° de saisine : D2015-00298

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Je fais suite à votre saisine relative à un litige avec le fournisseur A concernant votre facturation de gaz naturel.

Ce litige concerne l'absence de facturation depuis la souscription de votre contrat en avril 2014. Vous précisez avoir opté pour un mode de facturation annuel avec mensualisation de vos paiements, mais vous n'avez jamais reçu de facture ni fait l'objet de prélèvements mensuels, malgré de multiples relances.

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur A de réexaminer votre réclamation, dans le cadre du processus dit de « *deuxième chance* », que j'ai mis en place. Le 23 mars 2015, le fournisseur A m'a informé que votre contrat n'était pas actif dans sa base de données, ce qui explique qu'il ne vous ait adressé aucune facture ni effectué aucun prélèvement mensuel. Le fournisseur A affirme que le dossier a été transmis à son service facturation pour régularisation de la situation.

N'ayant toujours pas reçu de facture au 8 avril 2015, ni eu aucun contact de la part du fournisseur A, vous m'avez confirmé votre saisine. Vous m'avez également précisé avoir fait une demande de changement de fournisseur en mai 2015 pour redevenir cliente du fournisseur B.

J'ai donc analysé votre dossier ainsi que les observations transmises par le distributeur Y (jointes en annexes). De son côté, le fournisseur A ne m'a pas fait part de ses observations malgré les demandes réitérées de mes services, en application de l'article L.122-1 du Code de l'énergie et du décret 2007-1507 qui encadrent mes missions. Il a été informé qu'en l'absence de réponse de sa part, une recommandation serait émise sur la base des seuls éléments contenus dans le dossier.

Il ressort des observations du distributeur Y que votre souscription de contrat a bien été prise en compte par le fournisseur A, dans la mesure où il a transmis une demande de changement de fournisseur le 9 mai 2014, effectif depuis le 18 mai 2014 sur la base d'un index calculé par le distributeur Y à 28 960 m³.

Au regard de sa réponse adressée dans le cadre du processus « *deuxième chance* », l'absence de facturation depuis la souscription du contrat est imputable au fournisseur A qui n'a pas activé votre contrat dans sa base de données.

Par cette défaillance, le fournisseur A n'a non seulement pas respecté ses engagements contractuels (absence de prélèvement) mais il a également manqué à son obligation légale de vous facturer sur la base de votre consommation réelle au moins une fois par an (article L.121-91 du Code de la consommation).

J'invite par conséquent le fournisseur A à vous adresser sans délai une facture depuis la mise en service de votre contrat, le 18 mai 2014, jusqu'à sa résiliation, le 27 mai 2015. Sachant que vous avez fait une demande de changement de fournisseur, cette facture sera également une facture de clôture.

A la suite de la sollicitation de mes services, le distributeur Y m'a confirmé avoir réceptionné le 15 mai dernier une demande de changement de fournisseur adressée par le fournisseur B. Il m'a toutefois précisé que la demande avait été effectuée sans transmission d'index de fiabilisation. J'invite le distributeur Y à tenir compte de l'index auto-relevé à 29 471 m³, que vous avez transmis dans l'espace de médiation de SOLLEN le 13 mai 2015.

Par ailleurs, la facture qui sera émise par le fournisseur A risque de vous causer un préjudice financier important, dans la mesure où elle correspondra à un arriéré de plus d'un an de consommation (environ 6 000 kWh) et d'abonnements, soit environ 600 euros TTC, qu'il vous faudra assumer en même temps que la facturation de votre nouveau fournisseur de gaz naturel.

Tenant compte du fait que le fournisseur A est le responsable de cette situation, alors que vous vous êtes manifestée à plusieurs reprises pour signaler l'absence de facturation, il me semblerait équitable qu'il vous accorde une remise exceptionnelle de 50 % du montant de la facture qu'il émettra.

En outre, compte tenu de votre situation financière (mère célibataire ayant la charge de deux enfants, sans pension alimentaire), j'invite le fournisseur A à vous proposer un échelonnement de paiement en six mensualités pour le règlement de l'autre moitié dont vous devrez vous acquitter.

Je recommande au fournisseur A :

- d'émettre sans délai la facture de résiliation de votre contrat en y appliquant un abattement de 50 % de son montant (soit 300 euros TTC environ),
- de vous proposer un échelonnement de paiement jusqu'à 12 mensualités pour vous permettre de vous en acquitter.

Je vous recommande de vous acquitter du solde dont vous serez redevable auprès du fournisseur A selon les modalités dont vous serez convenus.

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 via votre compte SOLLEN pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert



Copie : Fournisseur A, Distributeur Y

Annexe : Observations du distributeur Y

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