



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718131455636/SM

RECOMMANDATION n° 2008-002

relative à la saisine de Mlle J du 18 février 2008

concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 18 février 2008 par Mme L, représentant l'association de consommateurs ORGECO, agissant pour le compte de Mlle J, d'un litige avec le fournisseur de gaz naturel X.

Mlle J s'est plainte à plusieurs reprises auprès de son fournisseur, X, d'une interruption de ses prélèvements depuis avril 2007.

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 J, qui est mensualisée pour ses factures de gaz, n'a reçu en 2007 ni sa facture de régularisation annuelle ni le nouvel échéancier de facturation. Le fournisseur X a également interrompu le prélèvement de ses mensualités à partir du mois d'avril 2007. Sa dernière facture remonte à avril 2006, date à laquelle elle a été informée de la séparation de ses factures de gaz et d'électricité. Craignant d'avoir à régler une facture trop lourde, elle a informé son fournisseur de cette situation par plusieurs appels téléphoniques et par deux courriers en recommandé avec accusé de réception les 4 octobre 2007 et 10 décembre 2007. Le fournisseur X n'a pas répondu à ses courriers qui, comme ses appels, sont restés sans suite.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis la copie d'un courrier daté du 30 avril 2008 adressé à Mlle J qui indique que :

- Le fournisseur X reconnaît qu'un dysfonctionnement informatique est à l'origine de l'interruption de la facturation et des prélèvements de Mlle J et que les contacts avec les services du fournisseur X de Mlle J auraient dû permettre de résoudre plus tôt cet incident

- La facturation de son contrat est rétablie.
- Le solde des consommations et des abonnements pour la période entre mars 2006 et mai 2008, déduction faite des prélèvements réalisés jusqu'en avril 2007, représente un total de 1311,6 euros.
- Les démarches nécessaires ont été entreprises « afin que ce solde ne soit pas prélevé sur votre compte bancaire »
- « Une facilité de paiement pourra bien évidemment être mise en place»
- Un geste commercial de 20 euros est proposé à la consommatrice en dédommagement des désagréments subis.

Contactées, Mlle J et sa représentante, Mme L, ont déclaré qu'elles n'étaient pas satisfaites de la solution proposée par le fournisseur X dans son courrier du 30 avril car aucun échéancier précis d'étalement de la dette n'a été proposé et le geste commercial (20 euros) n'est pas à la hauteur des désagréments subis.

Mlle J a en outre indiqué le 16 juin que la facture récapitulative du fournisseur X datée du 25 avril 2008 justifiant sa dette de 1311,6 euros manquait de précision. Elle ignore quels sont les relevés de consommations qui ont été pris en compte et s'interroge sur les prélèvements effectués en 2007. Le Médiateur a pu constater que cette facture était effectivement peu compréhensible et ne permettait pas à la consommatrice de savoir ce qui lui était facturé et quels étaient les règlements pris en compte.

Les conclusions du médiateur

- Le fournisseur X reconnaît qu'un dysfonctionnement qui lui est imputable est à l'origine de l'interruption des prélèvements et de la facturation de Mlle J.
- Le fournisseur X reconnaît que l'entreprise aurait dû rétablir la facturation de Mlle J dès le signalement de l'anomalie par la consommatrice. Pourtant, tous les appels et les courriers de Mlle J sont restés sans effet.
- Sans l'intervention du Médiateur national de l'énergie, la facturation de Mlle J n'aurait probablement toujours pas été relancée.
- Le traitement des courriers de Mlle J est très éloigné des engagements actuels du fournisseur X décrits dans sa charte d'avril 2008, qui prévoit une indemnisation en cas de non réponse à un courrier dans un délai de 8 jours ouvrés.
- Mlle J a agi avec diligence et une insistance louable auprès du fournisseur X afin que soit rétablie sa facturation.
- Il est justifié compte tenu des désagréments subis que le fournisseur X accorde à la consommatrice un dédommagement significatif.
- Le dédommagement proposé par le fournisseur X le 30 avril 2008 (20 euros) n'est pas significatif. Il est même inférieur au dédommagement proposé actuellement par l'entreprise en cas de non réponse sous 8 jours ouvrés à un courrier (25 euros).

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- de fournir à Mlle J un document, différent de la facture émise le 25 avril, précisant le détail des sommes dues et lui apportant toutes les explications utiles à sa compréhension,
- d'accorder une remise de 250 euros sur la dette de Mlle J en compensation des désagréments qu'elle a subis suite à des dysfonctionnements reconnus par le fournisseur X,
- de permettre un étalement du règlement de sa dette sur 24 mois, sans intérêt, suivant un échéancier établi à la convenance de Mlle J.

Le médiateur national de l'énergie recommande aux fournisseurs de veiller, lorsqu'aucune facturation n'a été émise depuis plus d'un an, à vérifier dans le dossier du client les raisons de cette interruption et à régulariser cette situation, le cas échéant, avec le consommateur de façon personnalisée.

Le médiateur national de l'énergie conseille aux consommateurs qui détecteraient une interruption inexplicée de leur facturation de se manifester sans tarder auprès de leur fournisseur.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du fournisseur X ainsi qu'à la plaignante, copie à Mme L, ORGECO.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 1504 du 19 octobre 2007, le fournisseur X informera le médiateur dans un délai de 2 mois des suites données à cette recommandation.

Fait à Paris, le 17 juin 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE