



Réf. 480718131455636/CL-MCM

RECOMMANDATION n° 2008-013

relative à la saisine du 19 mai 2008 de Madame S pour le compte de ses parents

concernant un litige avec Y

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 19 mai 2008 par Mme S au nom et pour le compte de ses parents d'un litige avec le fournisseur Y.

Mme S sollicite l'intervention du médiateur pour obtenir le remboursement d'un trop perçu au bénéfice de Y faisant suite à la résiliation du contrat de ses parents.

La saisine de Mme S 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

La facture de régularisation établie par Y, le 13 novembre 2007 présente un solde créditeur au bénéfice de M. et Mme S s'élevant à 1592,21 euros. Selon Mme S, qui agit pour le compte de ses parents, cette somme n'aurait toujours pas été versée par Y à la date de la saisine. Elle souligne que ses réclamations par téléphone auprès de Y ainsi que son courrier avec accusé de réception du 3 mars 2008 sont restés sans suite.

Les observations

Les observations de Y relatives à la saisine de Mme S datées du 26 juin 2008 sont les suivantes :

- Le 27 novembre 2007, Mme S a appelé Y et obtenu la confirmation du virement prochain sur le compte postal de son père du remboursement de la somme due demandé le 16 novembre 2007.
- Y confirme que les appels téléphoniques de février à avril 2008 de Mme S pour signaler que son père n'avait pas reçu le virement de la somme escomptée sont restés sans suite.
- Y reconnaît également ne pas avoir répondu au courrier de réclamation adressé par Mme S.
- Lors du contact téléphonique du 10 juin 2008, Y a confirmé aux demandeurs le remboursement effectué par virement bancaire le 29 novembre 2007 sur le compte postal de M. S. Cet ordre de virement n'a pas fait l'objet d'un rejet. Y leur a adressé un courrier de confirmation en ce sens en date du 13 juin 2008.

- Dans son courrier du 13 juin 2008 adressé à Mme S, Y reconnaît que le traitement de sa réclamation n'a pas été satisfaisant et accorde aux demandeurs un geste commercial d'un montant de 25 euros en dédommagement des désagréments subis.

Contactée par les services du médiateur, Mme S a reconnu, après recherche, avoir perçu le remboursement de Y à la date indiquée.

Les conclusions du médiateur

- Y a remboursé le trop perçu par virement bancaire le 29 novembre 2007 sur le compte postal de M. S. Cette information a été communiquée à Mme S lors de son appel du 27 novembre 2007.
- Mme S a, par la suite, tenté d'obtenir confirmation du remboursement pourtant effectué en temps et en heure par Y. Elle a ainsi contacté par téléphone et par courrier les services de Y pour obtenir confirmation du remboursement, sans avoir, selon toute vraisemblance, tenté d'obtenir cette information auprès de l'établissement bancaire de son père.
- Les services de Y n'ont pas été en mesure de confirmer le remboursement de la somme due, confortant la plaignante dans ses doutes.
- Mme S aurait pu s'apercevoir plus tôt que le virement avait été effectué sur le compte de son père, sans attendre de son fournisseur qu'il lui en apporte la preuve. Mme S porte donc une grande partie de la responsabilité des désagréments qu'elle a subie dans cette affaire. Le dédommagement proposé par Y, pour absence de réponse à son courrier de réclamation, apparaît suffisant.
- La saisine de Mme S a toutefois mis en évidence deux types de dysfonctionnements chez Y : réponse tardive (plus de 3 mois) à un courrier de réclamation adressé avec accusé de réception et incapacité du service clientèle à répondre efficacement à une question relative à l'historique de la facturation d'un client.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande à Y :

- de mettre en œuvre les engagements contenus dans son courrier du 20 juin 2008 concernant le dédommagement commercial accordé à M. S d'un montant de 25 euros,
- de traiter en urgence et prioritairement les courriers de réclamation en souffrance depuis le second semestre 2007 auxquels il n'a toujours pas été apporté de réponse et plus généralement, de traiter les courriers de réclamations des consommateurs reçus dans un délai plus raisonnable,
- de prendre les mesures nécessaires, notamment au niveau de son système d'information, afin que ses services clientèles soient désormais en mesure de répondre aux questions des consommateurs sur toute question relative à la facturation et plus particulièrement sur le remboursement d'un trop perçu, notamment : nature de l'opération (envoi de chèque, virement..), bénéficiaire et date d'exécution.

La présente recommandation est transmise ce jour à un Directeur de Y, à la représentante des consommateurs.

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

Fait à Paris, le 6 août 2008 en 3 exemplaires.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE