



Réf. 480718-166308182/CL

Recommandation n ° 2009-050/PG

relative à la saisine de Mme P et de M. D

en date du 21 août 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 21 août 2008 par Madame P et Monsieur D d'un litige avec le fournisseur X.

Mme P et M. D se plaignent du délai de réalisation de la mise en service de leur contrat de fourniture de gaz qu'ils n'ont obtenue qu'un mois après leur demande.

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

A l'occasion de son emménagement, Mme P a contacté le fournisseur X le 29 avril 2008 pour une mise en service en gaz. Par téléphone, un rendez-vous a été fixé d'un commun accord pour effectuer cette mise en service le 7 mai 2008. Dans le même temps, un contrat de fourniture électrique a été proposé à Mme P qui l'a accepté avant de se raviser. Le jour même elle a donc rappelé à sept reprises son fournisseur pour faire annuler ce contrat. Elle a par la suite confirmé cette annulation par courrier.

Mme P et M. D reprochent au fournisseur X de ne pas avoir respecté le rendez-vous du 7 mai 2008 qui les a mobilisés toute la journée en vain, et de ne pas avoir été en mesure d'assurer la mise en service avant le 5 juin 2008.

Mme P et M. D font valoir qu'ils ont subi, du fait de ce délai anormalement long, des désagréments quotidiens liés au fait de ne pas pouvoir utiliser leur table de cuisson et de devoir prendre des douches froides pendant un mois.

Mme P et M. D ont transmis au médiateur le détail de leur relevé téléphonique faisant état d'une dépense s'élevant à 15 euros TTC en mai 2008 pour tenter de joindre leur fournisseur en vue d'accélérer la mise en service de leur fourniture de gaz.

Par courrier recommandé du 28 mai 2008 adressé à leur fournisseur, Mme P et M. D ont demandé un dédommagement pour les désagréments subis. Leur assurance protection juridique « PACIFICA » est intervenue dans le même sens par un courrier en date du 28 juin 2008. Ces démarches sont restées sans suite.

Les observations

Les observations transmises par le fournisseur X sont les suivantes :

- « *Le 29 avril 2008, Madame P a contacté son Centre de Relation Clients, pour la mise en service de son contrat de gaz naturel. Son interlocuteur lui a proposé un contrat d'électricité et de gaz. Acceptation orale de la cliente, renonce à son délai de rétractation de sept jours. Cliente se ravise et contacte à nouveau son Centre de Relation Clients dans la journée .Il lui faut confirmer sa demande de rétractation par courrier, qu'elle nous adresse le jour même (courrier reçu le 5 mai 2008).* »
- « *En raison des difficultés rencontrées pour le traitement de ce dossier, une remise de 50 €, a été accordée à nos clients. Elle a généré l'émission le 6 octobre 2008, d'une facture indépendante. La somme de 50 €, fera l'objet d'un virement bancaire dans les cinq jours.* »
- Le fournisseur X a adressé un courrier à Mme P et M. D en date du 7 octobre 2008 qui précise: « *L'analyse de votre dossier fait apparaître votre demande de mise en service le 29 avril 2008, et que nous n'avons pas été en mesure de rétablir votre alimentation en gaz naturel avant le 5 juin 2008.* »

Mme P a déclaré au médiateur que ce dédommagement n'était pas à la hauteur des désagréments subis pendant un mois et qu'elle attendait, de la part de son fournisseur, un geste commercial d'une valeur de 200 euros.

Le médiateur a demandé au distributeur A de préciser les raisons qui, de son point de vue, avaient justifié le délai d'un mois dans la mise en service en gaz de M. et Mme P :

- « *A plusieurs reprises sa demande a été modifiée, soit pour la retarder soit pour l'avancer (29/04 - 14/05 - 16/05 - 29/05 - 30/05 - 02/06) Toutes ces modifications ainsi que les demandes non validées (au motif « demande identique en cours) ont conduit à bloquer le PCE. Le rendez-vous de mise en service a été honoré le 5 juin 2008 et a été soldé dans le système d'information le 6 juin 2008.* »
- Le fournisseur X a effectué, entre le 29 avril 2008 et le 3 juin 2008, vingt et une demandes de mise en service suivant des modalités qui n'étaient pas appropriées au système d'information du distributeur A. Seule la demande du 3 juin a permis de déboucher sur la fixation d'un rendez-vous fixé au 5 juin 2008.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine le délai anormalement long de prise en compte d'une demande de mise en service en gaz - un mois - ce qui a privé les consommateurs pendant cette période de l'usage de leurs équipements utilisant le gaz naturel.

- Le délai standard de réalisation d'une prestation de mise en service gaz est de cinq jours ouvrés d'après le catalogue de prestations du distributeur A, délai entre la demande du fournisseur et la réalisation de la prestation par le distributeur.
- Le fournisseur X a reconnu un dysfonctionnement de ses services à l'origine du retard de la mise en service et a proposé, suite à la saisine du médiateur national de l'énergie, un geste commercial de 50 euros en dédommagement des désagréments subis.
- Les consommateurs estiment insuffisant ce dédommagement.
- En outre, le traitement de la réclamation de Mme P et de M D n'a pas été satisfaisant, aucune réponse n'ayant été apportée au consommateur avant la saisine du médiateur.
- Le médiateur considère que l'absence de fourniture est l'un des désagréments les plus graves que peut avoir à subir un consommateur. Le dédommagement proposé par le fournisseur X d'une valeur de 50 euros ne paraît donc pas proportionné aux désagréments qu'ont subis les consommateurs qui ont été privés d'eau chaude et de table de cuisson pendant un mois.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder un dédommagement de 150 euros TTC, en complément des 50 euros déjà versés, en réparation des nombreux désagréments subis par les consommateurs.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X ainsi qu'aux consommateurs.

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

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat des consommateurs.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 1^{er} avril 2009,

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE