

Madame H.

XXXX

XXXX

Paris, le 21 décembre 2012

Dossier suivi par : XXXX

Tél. : XXXX

Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX

N° de recommandation : 2012-2289

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Ce litige concerne la contestation des mensualités prélevées sur votre compte bancaire par le fournisseur Y. Vous indiquez qu'il a tenté d'effectuer plusieurs prélèvements non justifiés occasionnant des frais bancaires à votre charge.

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur Y de réexaminer votre réclamation dans le cadre du processus dit de « deuxième chance », que j'ai mis en place. Sa réponse du 4 septembre 2012 n'ayant pas permis de résoudre le litige, vous m'avez confirmé votre saisine. Je lui ai alors transmis les justificatifs bancaires que vous m'avez communiqués concernant les frais occasionnés. J'ai donc analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y m'a adressées (jointes en annexe).

Je constate que le fournisseur Y vous a apporté des explications circonstanciées concernant les prélèvements présentés sur votre compte bancaire en avril, mai et juin 2012. Il vous a indiqué que lorsqu'une mensualité n'est pas honorée, celle-ci est automatiquement représentée auprès de votre banque quelques semaines plus tard. Par ailleurs, il vous a accordé un dédommagement de 30 euros TTC, pour compenser les désagréments que vous avez subis.

Sur la base des éléments dont je dispose, je constate que les mensualités de mars, avril et mai 2012 ont été rejetées par votre banque au motif « provision insuffisante ». En l'absence de règlement de celles-ci par un autre biais (chèque, carte bancaire), le fournisseur Y les a présentées à nouveau. Au total, vous avez été facturée de cinq frais de rejet.

Comme je l'ai déjà indiqué à l'ensemble des fournisseurs d'énergie¹, je considère qu'à partir de deux rejets de prélèvements successifs, les fournisseurs devraient proposer un mode de paiement alternatif, ce qui éviterait de multiplier les frais de rejet et aggraver par voie de conséquence la situation financière des consommateurs concernés. Or, dans votre situation, le

¹ Recommandation 2012-1228 PG, accessible sur mon site internet www.energie-mediateur.fr

fournisseur Y a facturé cinq frais de rejets, dont quatre successifs. Je constate cependant qu'il a accepté de prendre à sa charge, trois frais de rejets facturés sur cinq, sous forme d'un dédommagement de 31,20 euros TTC².

Cette proposition de solution à votre litige est satisfaisante. En conséquence, je recommande au fournisseur Y de la mettre en œuvre.

Je lui recommande également de proposer à ses clients concernés par deux rejets successifs de prélèvements bancaires un mode de paiement alternatif.

Enfin, je vous recommande d'accepter cette solution et de ne pas poursuivre votre réclamation.

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

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Denis Merville

Copie : Y

² 10,30 € X 2 + 10,6 €