

Paris, le 27 avril 2015

Dossier suivi par : XXXXXX
N° de saisine : D2015-00032 - Madame XXXXX

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Ce litige concerne la facturation des consommations de gaz naturel de l'ancien logement de votre fille.

Votre fille conteste l'absence de prise en compte de sa demande de résiliation. Elle indique avoir informé, par courriel du 17 mars 2014, le fournisseur A de son futur déménagement. Elle lui a alors demandé de procéder à la résiliation de son contrat à effet au 31 mars 2014 et lui a communiqué un auto-relevé à 6 857 m³. Le fournisseur A a accusé réception de sa demande par retour de courriel le jour même. Il lui a indiqué avoir traité celle-ci en envoyant une demande de mise hors service au distributeur Z. Il a précisé qu'un rendez-vous avait été fixé au 31 mars 2014 pour la mise hors service et qu'il avait bien communiqué son auto-relevé à 6 857 m³. Or, le fournisseur A a poursuivi les prélèvements sur son compte bancaire postérieurement au 31 mars 2014. De plus, elle n'a reçu ni facture de résiliation, ni remboursement d'un éventuel trop-perçu. Or, elle pense que ses règlements ont été supérieurs à sa consommation réelle. Elle ajoute qu'elle a continué à recevoir des factures du fournisseur A des 16 mai et 18 septembre 2014 de 152,99 euros TTC et 129,05 euros TTC mettant à sa charge pour la période du 17 mars au 16 septembre 2014 des abonnements et des consommations de 246 m³ (des index 7 154 à 7 400 m³). Elle souligne avoir porté réclamation auprès du fournisseur A à plusieurs reprises depuis mars 2014, à raison d'une à deux fois par mois sans succès. Vous m'avez donc saisi.

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur A de réexaminer la réclamation de votre fille, dans le cadre du processus dit « *de deuxième chance* », que j'ai mis en place. Il a reconnu le 23 février 2015 que son contrat n'avait pas été résilié en raison d'un dysfonctionnement informatique. Il a ajouté avoir transmis son dossier au service facturation pour traitement. Insatisfaite par cette réponse, vous avez confirmé votre saisine.

J'ai donc analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur A et le distributeur Z m'ont adressées et que je vous ai transmises via SOLLEN (jointes en annexe).

Le distributeur Z a confirmé avoir mis hors service le point de comptage et d'estimation (PCE) de votre fille le 31 mars 2014 sur la base d'un index relevé à 6 854 m³.

Par conséquent, le fournisseur A aurait dû adresser à votre fille dans un délai de quatre semaines, soit au plus tard le 28 avril 2014, sa facture de résiliation arrêtée à la date et l'index précités, ce qu'il n'a pas fait. De plus, si celle-ci présentait un trop-perçu en sa faveur, ce qui semble être le cas car lors d'un contact avec son service clients le 23 avril 2015, il vous a indiqué qu'un virement d'un montant de 349 euros TTC en sa faveur était programmé. Il aurait

Page 1 sur 2

dû lui rembourser sous un délai de quinze jours, soit au plus tard le 12 mai 2014. Ce délai n'a également pas été respecté.

Le fournisseur A n'a donc pas respecté les dispositions de l'article L121-89 du code de la consommation qui prévoit un délai maximum de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat pour l'édition de la facture de clôture et un délai de quinze jours pour le remboursement d'un éventuel trop-perçu. Un dédommagement serait donc justifié pour ces manquements et le délai de retard anormalement long (1 an). En effet, à ce jour, votre fille est toujours en attente de sa facture. Une facture de résiliation établie sur les bases précitées devrait également être éditée sans délai. Il est à noter que votre fille a été cliente du fournisseur A du 21 août 2013 au 31 mars 2014. Le fournisseur A devrait donc régulariser sa facturation en conséquence afin de mettre à la charge de votre fille uniquement les abonnements pour la période précitée ainsi que sa consommation effective, à savoir des index 6 712 à 6 854 m³, conformément aux données transmises par le distributeur Z.

En effet, il semblerait qu'en l'absence de prise en compte de la résiliation du contrat de votre fille, le fournisseur A ait continué à lui adresser des factures concernant des périodes postérieures au 31 mars 2014 et mettant ainsi à sa charge des abonnements et des consommations qui ne lui étaient pas imputables, pour la période du 1^{er} avril au 16 septembre 2014 et une consommation des index 6 854 à 7 400 m³ (soit 546 m³). De plus, il a également poursuivi les prélèvements sur son compte bancaire. A ce jour, soit plus d'un an après, il lui adresse encore des courriers afin de solliciter des auto-relevés de son compteur et présente des prélèvements sur son compte qui sont rejetés car elle y a fait opposition. Ces anomalies devraient également être régularisées et un dédommagement versé.

Enfin, le traitement des réclamations de votre fille, qu'elle a dû multiplier, n'a pas été satisfaisant. En effet, elle n'a reçu que des courriers sollicitant des délais supplémentaires, invoquant un dysfonctionnement informatique, l'informant de la régularisation de la situation dans un certain délai non respecté. Elle a donc dû entreprendre de nombreuses démarches.

Compte tenu de qui précède, je recommande au fournisseur A :

- de résilier le contrat de votre fille à effet au 31 mars 2014 sur la base de l'index 6 854 m³,
- de corriger sa facturation en conséquence en annulant les abonnements et consommations facturés postérieurement, en lui adressant une facture de résiliation conforme aux données précitées, et en lui remboursant le trop-perçu qui en résultera,
- de lui accorder un dédommagement de 100 euros TTC pour les désagréments subis pour la résiliation tardive du contrat de votre fille et le traitement insatisfaisant de sa réclamation.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de ce litige. Si votre fille est en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, elle peut demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur son litige (voir fiche ci-jointe).

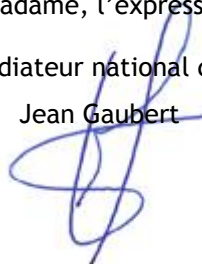
En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur A m'informera dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter via votre compte SOLLEN pour toute question relative à ce 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 : A
Z