



Réf. S2009-1172/MJZ

Recommandation n° 2009-161
relative à la saisine de Monsieur P. du 24 avril 2009
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 24 avril 2009 par Monsieur P. d'un litige avec le fournisseur X.

M. P. reproche au fournisseur X de ne pas avoir tenu compte de l'index réel du compteur pour établir la facture de résiliation en janvier 2009 du contrat de fourniture pour son logement.

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 et les conclusions du médiateur

M. P. conteste l'index du compteur sur lequel s'est fondé le fournisseur X pour établir la facture de résiliation de son contrat. En effet, M. P. relève que l'index du compteur qui a été consigné sur le constat d'état des lieux de sortie et qu'il a communiqué par téléphone au Service Clients du fournisseur X est de 1695 m³ alors que celui apparaissant sur la facture de résiliation de janvier 2009 est de 2000 m³, soit une différence de 305 m³.

Le fournisseur X indique avoir annulé la facture de résiliation objet du litige et propose d'y substituer une facturation sur la base de l'index de mise en service de l'occupant suivant (1694 m³).

Le fournisseur X propose également un dédommagement de 25 euros HT versé au consommateur en compensation du remboursement tardif (plus de 6 mois) et des démarches entreprises par le consommateur pour obtenir ce remboursement.

Le médiateur n'estime pas cette solution équitable et recommande le versement de 50 euros en dédommagement des désagréments subis.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre la solution décrite ci-dessus dans les meilleurs délais, à savoir :

- annuler la facture de résiliation de janvier 2009,
- émettre une nouvelle facture de résiliation sur la base de l'index 1694 m³,
- accorder au consommateur une indemnisation de 50 euros TTC pour compenser les désagréments subis.

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

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 du consommateur.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 29 octobre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE