



Réf. : 480718-173566422/SF

Recommandation n° 2009-058
relative à la saisine de Monsieur K
du 16 juin 2008 pour le compte de la SARL Y
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 16 juin 2008 par Monsieur K, pour le compte de la SARL Y, d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. K conteste la facturation du changement de compteur et de disjoncteur à la suite de sa demande de modification tarifaire, au motif que le coût de cette prestation ne lui a pas été précisé au préalable, ainsi que les frais de pénalités de retard de paiement de la facture correspondante qu'il a refusée de régler.

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

Le fournisseur X a proposé la solution suivante le 12 janvier 2009 :

- « Après analyse du dossier, j'ai constaté que nos services ont procédé au remboursement des frais liés à l'intervention citée. En effet, le coût de la prestation n'avait pas été indiqué à Monsieur K, lors de sa demande. »
- « En ce qui concerne les pénalités, la facture d'électricité du 26 mars 2008, d'un montant de 109,85 euros était à régler pour le 10 avril 2008. Son règlement n'a été encaissé en totalité que le 6 mai 2008, soit un mois et demi après la date d'échéance de cette dernière. En l'absence d'enregistrement de règlement, une relance est systématiquement effectuée au minimum trois jours après la date limite de paiement des factures ; Monsieur K en a reçu trois, les 5, 22 et 26 avril 2008. Conformément à l'article 8.1 de nos Conditions Générales de Vente d'Electricité, ces frais s'avèrent justifiés. »

Le médiateur considère que le fournisseur X ne peut maintenir les frais de pénalités liés à la contestation de M. K après avoir reconnu sa propre responsabilité dans le litige et déduit de sa facturation la somme contestée, à l'origine du défaut de paiement.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- de rembourser à M. K la somme de 30 euros HT correspondant aux pénalités de retard de paiement ;
- d'accorder 30 euros TTC à M. K pour les désagréments subis dans le traitement de sa réclamation.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur général adjoint Commerce d'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 23 avril 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE