



Réf. 480718-309702132/MJZ

Recommandation n° 2009-107
relative à la saisine de Madame A
du 4 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 4 novembre 2008 par Madame A d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Mme A réclame la facture de résiliation de fourniture d'électricité pour l'appartement qu'elle a quitté en juillet 2008.

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

Mme A a demandé en vain à son fournisseur l'émission d'une facture de résiliation correcte pour le contrat de fourniture qu'elle a résilié le 7 juillet 2008 à la suite de son déménagement.

A la suite de la saisine, le fournisseur X a indiqué que dès que la consommatrice aurait transmis l'état des lieux faisant état de l'index du compteur électrique à la fin du bail de location, il s'engageait à émettre la facture de résiliation du contrat.

Il a précisé par la suite : « *La facture de résiliation a été éditée le 23 mars 2009 remboursant la consommatrice d'une somme de 315,03 euros.* »

Mme A a communiqué cette facture au médiateur, l'estimant totalement incompréhensible.

Le médiateur national de l'énergie considère en effet que la facture de résiliation datée du 23 mars 2009 n'est pas satisfaisante car on n'y trouve aucune mention des index relevés sur le compteur ni de la période de facturation (voir annexe). En outre, il estime qu'un dédommagement doit être accordé à la consommatrice compte tenu du délai de remboursement du trop perçu (315 euros pendant 7 mois) et sur le défaut de suivi de sa réclamation.

La recommandation du médiateur

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

- d'éditer une facture de résiliation conforme aux attentes légitimes de Mme A,
- de lui accorder 50 euros TTC à titre de dédommagement pour les désagréments subis.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, ainsi qu'à la consommatrice.

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 de la consommatrice.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 30 juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie

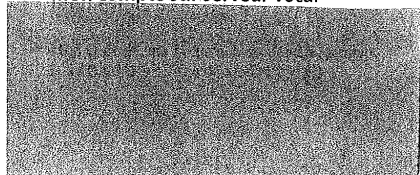
Denis MERVILLE

Annexe 1 : Recto de la facture du 23 mars 2009

VOS CONTACTS

- Mon compte sur internet

Mon compte sur serveur vocal

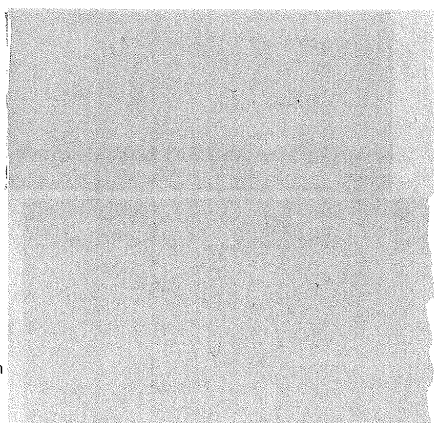


- Pour nous écrire

- Ma référence



nom du client
et lieu de
consommation



facture rectificative du 23 mars 2009

montant en votre faveur	-315,03 € TTC
-------------------------	---------------

annulation	-462,25 € TTC
------------	---------------

électricité	-55,60 € TTC
-------------	--------------

reprise de solde	202,82 € TTC
------------------	--------------

montant en votre faveur	-315,03 € TTC
-------------------------	---------------

N° de TVA intracommunautaire Electricité de France : FR 03 552 081 317

Annexe 2 : Verso de la facture du 23 mars 2009

votre facture en détail

Votre référence client :
 Réf. Point de Livraison :
 Fournisseur :

annulation	montant HT en euros	taxes locales	TVA	total TTC en euros
électricité tarif 026	-331,00	-31,77	-71,10	-433,87
contrib. service public élec.	-23,73	0,00	-4,65	-28,38
total annulation				-462,25

taxes locales (municipale et/ou départementale): elles s'appliquent sur 80% des montants HT de l'abonnement et de la consommation électriques.
 TVA: payée sur les débits, elle s'applique à l'abonnement, la consommation, les prestations et les taxes locales.

facturation	relevé ou estimation			coefficient conversion	consom. (en kWh)	prix kWh en euros	montant HT en euros	taxes locales	TVA	total TTC en euros
	ancien	nouveau	différence							
électricité tarif 026 puissance 9 KW						(1)	-48,09	-4,62	-2,89	-55,60
abonnement déduit du 20/10/08 au 07/07/08							-48,09			
consommation HC du 20/10/08 au 20/10/08	00000	00000	0		0	0,0472	0,00			
consommation HP du 20/10/08 au 20/10/08	00000	00000	0		0	0,0803	0,00			

(1) y compris le coût d'acheminement de l'électricité pour 46% (% moyen pour le Tarif Bleu)

total facturation										-55,60
reprise de solde										202,82

montant en votre faveur -315,03 €
 taxes locales (TM : municipale - TD : départementale) : elles s'appliquent sur 80% des montants HT de l'abonnement et de la consommation électriques.
 TVA: payée sur les débits, elle s'applique à l'abonnement, la consommation, les prestations et les taxes locales.
 élec : abonnement -48,09€ à 5,50% : -2,64€ consommation 0,00€ à 19,60% : 0,00€
 TVA sur taxes locales : 0,00€ à 19,60% : 0,00€ et -4,62€ à 5,50% : -0,25€ TM à 8,00% TD à 4,00%