



Réf. 480718-182306451/CK

Recommandation n° 2009-059
relative à la saisine du 16 septembre 2008 de Madame T
pour le compte de Mademoiselle P
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 16 septembre 2008 par Madame T pour le compte de sa sœur, Mademoiselle P, d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Mme T a sollicité en vain auprès du fournisseur X une remise gracieuse des frais de vérification de compteur facturés à sa sœur, en raison de sa situation financière fragile. Mlle P, invalide à 80%, dispose pour seuls revenus d'une allocation adulte handicapé de 750 euros par mois. Soupçonnant un dysfonctionnement de son compteur, elle avait demandé une vérification métrologique de son compteur qui n'ayant rien révélé d'anormal lui avait été facturée pour un montant de 290,50 euros TTC.

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 le 25 novembre 2008, au regard de la situation particulière de Mlle P, la solution au litige suivante :

- il a remboursé, sur la facture du 5 novembre 2008, les frais de vérification métrologique du compteur, soit 290,50 euros TTC ;
- il a également accordé, sur cette facture, un geste commercial de 60 euros HT (71,76 euros TTC), destiné à compenser les désagréments consécutifs à cette affaire dont les frais d'intervention pour impayé de 38 euros HT.

En mars 2009, le médiateur a été informé par Mme T que le fournisseur X avait refacturé les frais de vérification métrologique du compteur, soit 290,50 euros TTC, avec la facture du 6 janvier 2009.

Le fournisseur X a indiqué à Mme T par un courrier du 16 mars 2008 qu'il avait demandé au distributeur de procéder à l'annulation de ces frais.

Le médiateur s'étonne de cette réponse, qui sous-entend que la solution proposée initialement par le fournisseur X nécessitait l'accord préalable du distributeur ERDF, ce qui n'était nullement précisé.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de respecter les termes de la solution qu'il a lui-même proposée au litige le 25 novembre 2008 et par conséquent de rembourser à Mlle P sans délai les frais de vérification métrologique de son compteur soit 290,50 euros TTC.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur général adjoint Commerce du 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 23 avril 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE