

Réf. 480718-243862248/FF

Recommandation n° 2009-014

relative à la saisine de M. C en date du 10 septembre 2008

concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 10 septembre 2008 par M. C d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

M. C se plaint de n'avoir pu obtenir le règlement d'un avoir de 7,34 euros en sa faveur correspondant au solde de sa facture de résiliation.

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

La réclamation

Suite à la vente de son logement, M. Alain C a résilié son contrat de fourniture d'électricité auprès de son fournisseur, X, le 21 mai 2008.

Il a reçu une facture de résiliation datée du 6 juin 2008 indiquant un avoir en sa faveur d'un montant de 7,34 euros. Sur cette facture, le fournisseur X indique que : « *Cette somme [lui] sera remboursée par correspondance à [sa] demande en [n]ous communiquant [sa] nouvelle adresse.* »

Le consommateur précise dans sa saisine que le fournisseur X dispose déjà de ses coordonnées bancaires ainsi que de sa nouvelle adresse. Il a toutefois adressé des demandes écrites et téléphoniques de remboursement à son fournisseur qui sont restés sans suite.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis son analyse du dossier le 16 octobre 2008 :

- « *Rappel des faits : Monsieur C a résilié son contrat de Juvignac le 21 mai 2008. La facture de résiliation, éditée le 6 juin 2008, présentait un montant en sa faveur de 7,34 Euros. Au verso de cette facture, il était indiqué que ce montant serait remboursé sur demande du client. Monsieur C a fait une demande écrite le 30 juin 2008, puis deux demandes téléphoniques le 3 et 29 juillet, sans obtenir le remboursement demandé.* »
- « *La règle : les factures de résiliation présentant un solde créditeur inférieur à 15,24 euros ne font pas l'objet d'un remboursement automatique. Le client doit en faire la demande. En l'espèce les demandes de Monsieur C n'ont, par dysfonctionnement, pas été suivies d'effet.* »

- « Proposition : transférer la somme de -7,34 Euros sur le contrat actif de Monsieur C. Cette somme serait déduite de sa prochaine facture. Accorder pour ce même montant un geste commercial de 25 euros, en compensation des frais de téléphone et de courrier. »

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine un traitement inapproprié par le fournisseur X d'une demande de règlement d'un avoir de facturation en faveur du consommateur.
- Le médiateur national de l'énergie considère qu'un avoir doit être remboursé sans délai à un client suite à la résiliation de son contrat.
- La « règle » fixée par le fournisseur X selon laquelle les avoirs d'un montant inférieur à 15,24 euros ne sont remboursés que sur demande est arbitraire et inacceptable. Elle n'est justifiée par aucun fondement légal.
- Cette règle ne saurait s'imposer aux consommateurs, quant bien même le fournisseur X s'imposerait un principe symétrique, c'est-à-dire s'il renonçait à recouvrir les sommes en sa faveur inférieures à 15,24 euros. Ce n'est de toute façon manifestement pas le cas, ce qui renforce le caractère anormal de cette règle.
- En ce qui concerne M. C, le fournisseur X n'a même pas respecté sa « règle ». Le consommateur n'a pu en effet obtenir le remboursement de l'avoir en sa faveur bien qu'il l'ait demandé à plusieurs reprises. Il doit être dédommagé pour les démarches entreprises.
- Ce dysfonctionnement renforce la nécessité de mettre fin à une telle règle.

La recommandation du médiateur

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

- de rembourser à M. Alain C sans délai l'avoir de sa facture de résiliation de 7 euros 34 par chèque ;
- de lui accorder un geste commercial de 50 euros en compensation des désagréments supportés ;
- de mettre fin très rapidement à la pratique qui consiste à ne rembourser les avoirs de facturation inférieurs à un certain seuil que sur demande expresse des consommateurs.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Général Adjoint Commerce d'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 du consommateur.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 9 février 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE