



Réf. 480718-272557222/CK

## **Recommandation n°2009-047**

### **relative à la saisine de Mademoiselle V**

### **du 6 octobre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 6 octobre 2008 par Mademoiselle V d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

Mademoiselle V se plaint des désagréments occasionnés suite à la réception de sa facture du 13 mai 2008, établie à partir d'un relevé erroné.

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**

Le 9 mai 2008, un technicien du distributeur ERDF a relevé le compteur de Mlle V et a noté comme index 61613 kWh. La facture, émise le 13 mai 2008, d'un montant de 146,82 euros TTC, a été établie sur la base de l'index relevé le 9 mai 2008.

Jugeant le montant de cette facture inhabituel, la consommatrice a relevé son compteur le 19 mai 2008, a lu la valeur 60685 kWh et a contacté par téléphone son fournisseur afin de faire rectifier sa facturation.

Au cours de cet entretien téléphonique, elle a également demandé à ce que le montant de cette facture ne soit pas prélevé sur son compte bancaire le 27 mai 2008 comme annoncé sur la facture litigieuse. Par courrier daté du 21 mai 2008, Mlle V a manifesté une nouvelle fois son opposition au prélèvement du montant de la facture erronée, soit 146,82 euros et demandé un dédommagement.

Malgré sa demande, le prélèvement de cette somme a été effectué le 27 mai 2008. la consommatrice indique que cette situation l'a contrainte à réduire ses dépenses personnelles.

Par courrier du 5 juin 2008, la consommatrice a manifesté son mécontentement et a demandé l'envoi d'une facture rectificative ainsi qu'un dédommagement plus important. Le 22 juin 2008, le fournisseur X l'a informée qu'elle recevrait une facture rectificative basée sur l'index transmis. Il a refusé de lui accorder un dédommagement « *concernant les démarches nécessaires à la gestion de [son] contrat* » mais a accepté de lui rembourser les frais bancaires, sous réserve de l'envoi de justificatifs.

Le 4 juillet 2008, la consommatrice a demandé, au vu des difficultés rencontrées, l'annulation de l'autorisation de prélèvement automatique. Malgré cette annulation, le montant de la facture du 3 septembre 2008 a été prélevé le 17 septembre 2008.

Par courrier du 17 juillet 2008, la consommatrice a reçu une facture rectificative datée du 26 juin 2008, basée sur l'index transmis, d'un montant de -100,71 euros TTC, montant qui a été déduit de la facture suivante du 3 juillet 2008.

Le 25 septembre 2008, en réponse à de nouveaux courriers de réclamation, le fournisseur X a accordé à la consommatrice six mois d'abonnement gratuits, soit 31,50 euros TTC.

Lors de sa saisine, Mlle V a demandé, outre la gratuité de six mois d'abonnement déjà accordée par le fournisseur, un dédommagement de 39 euros couvrant différents frais avancés (frais de photocopies, frais postaux, téléphoniques et bancaires) ainsi qu'un geste commercial de 100 euros « *pour atténuation du discrédit qui [l'] oppose à X et pour rester dans le cadre d'un accord amiable* ».

## Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis les éléments suivants :

- Le 13 mai 2008, une facture, d'un montant de 146,82 euros TTC, est émise sur la base d'un relevé (index relevé : 61613 kWh, index précédent : 60355 kWh). Cette somme devait être prélevée le 27 mai 2008.
- Le 19 mai 2008, Mlle V a transmis un index auto relevé (60685 kWh) et a demandé à ce que le prélèvement du montant de la facture soit stoppé. Il lui a été précisé que le fournisseur X n'était pas en mesure d'intervenir afin de demander un arrêt du prélèvement. La consommatrice aurait dû être informée du fait qu'elle devait elle-même assurer cette démarche et que le fournisseur X lui aurait ensuite remboursé les frais bancaires occasionnés.
- Le 26 juin 2008, une facture rectificative, d'un montant de -100,71 euros TTC, est émise sur la base de l'index communiqué par la consommatrice. Cette somme est reportée sur la facture du 3 juillet 2008, ce qui fait ainsi apparaître un solde créditeur de 56,35 euros.
- La consommatrice a demandé dans un courrier du 4 juillet 2008 la suppression du prélèvement automatique. Cette demande n'a pas été immédiatement prise en compte dans la mesure où le paiement de la facture du 17 septembre 2008 a été prélevé ;
- Au vu de cet élément et du retard dans le rétablissement de la facturation de Mlle V, le fournisseur X a estimé sa demande de dédommagement bien fondée. A titre commercial, il lui a accordé six mois d'abonnement gratuit, soit 31,50 euros TTC, somme qui a été déduite de sa facture de novembre 2008.
- Afin de mettre un terme au litige, le fournisseur X propose d'accorder un geste commercial complémentaire forfaitaire de 50 euros TTC.

Le médiateur national de l'énergie a également demandé au distributeur ERDF ses observations :

- *le compteur de la consommatrice, de type électromécanique, est accessible et est relevé par un technicien en mai et en novembre de chaque année ;*
- lors de la relève cyclique du 9 mai 2008, l'index relevé par le technicien était erroné (61613 kWh au lieu de 60613 kWh), soit une consommation de 1000 kWh supplémentaires ;

- alerté par le fournisseur X, le distributeur a procédé à la correction de la consommation afin de permettre au fournisseur de rectifier la facturation de la consommatrice.

### **Les conclusions du médiateur**

- Le litige a pour origine une erreur de relevé qui a donné lieu à une facturation de 1000 kWh supplémentaires. Cette erreur a été reconnue par le distributeur ERDF, qui l'a corrigée.
- Le fournisseur X reconnaît des dysfonctionnements dans le traitement des réclamations de Mlle V et lui propose un dédommagement de 50 euros TTC en plus des 31,50 euros TTC déjà accordés.
- Mlle V atteste de 39 euros TTC de frais supportés dans le cadre de son litige et demande en outre 100 euros, en plus des 31,50 euros TTC déjà reçus, à titre de dédommagement. Le médiateur estime qu'un tel niveau de dédommagement n'est pas proportionné aux désagréments subis, qui concernent un prélèvement indu de 100 euros pendant un mois. Le dédommagement proposé par le fournisseur X, qui représente déjà le double des frais supportés par la consommatrice apparaît raisonnable.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X, d'accorder à Mlle V, comme il l'a proposé, un dédommagement de 50 euros TTC, en plus des 31,50 euros TTC déjà accordés en novembre 2008.

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 30 mars 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE