



Réf. 480718-304020414/MJZ

Recommandation n° 2009-139

relative à la saisine de Monsieur G

du 28 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 28 novembre 2008 par Monsieur G d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. G reproche au fournisseur X de ne pas lui avoir remboursé une somme de 19,75 euros, solde de sa facture de résiliation du 30 octobre 2007.

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

Le fournisseur X a proposé la solution suivante :

Le trop perçu d'un montant de 19,75 euros a été remboursé par le fournisseur X le 5 décembre 2008 par virement sur le compte bancaire de M. G. Compte tenu de ce remboursement tardif, le fournisseur accorde au consommateur un geste commercial de 10 euros sous la forme d'un avoir.

Cette proposition a été acceptée le 6 juillet 2009 par le consommateur.

Les conclusions du médiateur

Le médiateur national de l'énergie, tout en regrettant les démarches nécessaires du consommateur afin d'obtenir son remboursement, estime équitable la solution proposée et acceptée par le consommateur.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre la solution décrite ci-dessus, à savoir accorder au consommateur un avoir d'un montant de 10 euros.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur 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 10 août 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE