



Réf. S2009-0660/MJZ

## **Recommandation n°2009-181**

### **relative à la saisine de Monsieur M**

### **du 16 mars 2009 concernant un litige avec le fournisseur X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 16 mars 2009 par Monsieur M d'un litige avec le fournisseur X.

M. M reproche à son fournisseur d'électricité de ne pas lui avoir remboursé le trop perçu de 357,73 euros TTC correspondant à la facture de résiliation faisant suite à la vente de son logement.

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**

M. M a demandé au fournisseur X de lui rembourser le solde créditeur de 357,73 euros TTC figurant sur la facture de résiliation faisant suite à la vente de son logement en mars 2008 ainsi qu'un dédommagement au titre des nombreuses démarches qu'il a été contraint d'effectuer afin d'obtenir le remboursement du solde dû en sa faveur depuis plus d'un an.

Entendu par le médiateur le 18 septembre 2009, le fournisseur X a indiqué avoir programmé le remboursement à M. M de la somme de 357,73 euros TTC en litige ainsi que le versement d'une somme de 90 euros HT à titre de geste commercial.

Le médiateur national de l'énergie constate que le remboursement de la facture créditrice n'était pas effectif à la date de la saisine, soit un an après l'émission de la facture faisant apparaître le solde en faveur de M. M.

Par ailleurs, le consommateur a dû exposer un certain nombre de frais (courriers recommandés, appels téléphoniques, frais de rejet de chèque, intérêts de retard) et a investi du temps qu'il appartient au fournisseur X de dédommager.

Le consommateur a justifié des frais postaux et bancaires à hauteur de 67,67 euros TTC.

Le médiateur estime donc que la proposition du fournisseur de verser au consommateur un dédommagement de 107,64 euros TTC (90 euros HT) est satisfaisante.

### La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre sa proposition, à savoir rembourser la somme de 357,73 euros TTC au consommateur, et ce dans le délai d'un mois suivant la date de signature de la présente recommandation, ainsi qu'un dédommagement pour les frais engagés d'une somme de 107,64 euros TTC (90 euros HT).

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 20 octobre 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE