



Réf. S2009-1960/MJZ

Recommandation n° 2009-178
relative à la saisine de Monsieur J
du 8 juillet 2009 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 8 juillet 2009 par Monsieur Alain J d'un litige avec le fournisseur X.

M. J reproche à son fournisseur d'électricité d'avoir établi une facture de résiliation à partir d'un index erroné lors de son déménagement en mars 2009.

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 reconnu qu'un index erroné avait été pris en compte pour le calcul de la facture de résiliation du contrat de M. J en mars 2009 et il a établi le 9 avril 2009 une facture rectificative en faveur du consommateur d'un montant de 182,15 euros TTC. Cette somme a été remboursée par virement le 26 juin 2009. Une somme de 10,36 euros TTC a également été accordée au consommateur le 6 août 2009 à titre de geste commercial.

Le médiateur estime satisfaisante la correction de l'anomalie. Toutefois, le dédommagement de 10,36 euros TTC accordé est insuffisant au regard des désagréments subis par le consommateur (appels téléphoniques, courrier recommandé, saisine du médiateur, intérêts de retard).

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder au consommateur un dédommagement global de 25 euros TTC soit, après déduction de la somme de 10,36 euros TTC déjà versée, la somme de 14,64 euros TTC.

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