



Réf. 480718-439270283/FF

Recommandation n°2009-120
relative à la saisine de Monsieur C en date du 18 décembre 2008
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 18 décembre 2008 par Monsieur C d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Monsieur C conteste la résiliation inopinée de son contrat de fourniture d'électricité, sans coupure d'alimentation.

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

A la suite d'une erreur, le contrat de M. C a été résilié et le consommateur n'a plus reçu de facture de son fournisseur X entre le 22 juillet 2008, date de réception de sa facture portant la mention « électricité compteur n°375 contrat résilié » et le 11 décembre 2008, date de réception d'une facture établie sur relevé. Au cours de cette période, le consommateur est resté dans l'expectative quant au délai de rétablissement de son contrat.

Le fournisseur X a reconnu l'erreur en date du 10 février 2009, à la suite d'une demande d'observations du médiateur national de l'énergie. Le fournisseur a précisé que le point de livraison du consommateur a été confondu avec celui d'un autre client, résidant à la même adresse et ayant fait le choix d'être alimenté par un autre fournisseur. Le fournisseur X précise enfin que la réintégration du client a été réalisée avec pour date d'effet le 19 juillet 2008, c'est à dire le lendemain de la date de résiliation. Il confirme que le client n'a pas formellement été tenu au courant de son retour à la situation initiale et ne s'étonne pas qu'il en ait pris connaissance à réception d'une facture le 11 décembre 2008.

En conséquence du mauvais traitement de la réclamation du consommateur, le fournisseur propose de lui accorder un geste commercial de 50 euros TTC.

A la suite d'un appel téléphonique le 18 juin 2009, le consommateur a indiqué aux services du médiateur qu'il avait obtenu le retour à la situation précédente, tout en précisant qu'il n'avait subi aucune interruption de fourniture. Toutefois, il a déclaré ne pas avoir reçu de geste commercial susceptible de couvrir les frais qu'il a supportés dans ses démarches en vue de la résolution de son litige (8 lettres recommandées et divers appels téléphoniques).

Le médiateur national de l'énergie considère que la solution au litige proposée par le fournisseur X est satisfaisante.

La recommandation du médiateur

Le médiateur recommande au fournisseur X d'accorder à M. C les 50 euros qu'il a proposés, pour les désagréments subis dans le traitement de sa réclamation.

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 9 juillet 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE