



Réf. 480718-302441312/JC

## **Recommandation n° 2009-086**

### **relative à la saisine de Madame C du 28 octobre 2008**

### **concernant un litige avec le fournisseur X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 28 octobre 2008 par Madame C d'un litige avec le fournisseur X.

Mme C reproche au fournisseur X de ne pas avoir édité sa facture de résiliation de gaz, suite à sa demande de résiliation du 7 mai 2008, et de ne pas lui avoir remboursé le trop perçu.

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 30 mars 2009, le fournisseur X a indiqué au médiateur national de l'énergie que la facture de résiliation gaz avait été éditée le 11 mars 2009 et que le solde de Mme C était créancier de 234,39 euros TTC. Il a proposé la solution au litige suivante :

- le remboursement du solde de 234,39 euros TTC par lettre-chèque sous quinze jours,
- le remboursement des frais postaux de Mme C d'un montant de 4,35 euros TTC,
- un geste commercial de 25 euros TTC en compensation des désagréments subis.

Le médiateur estime cette proposition intéressante pour les désagréments subis du fait du mauvais traitement de la réclamation, mais pas suffisante compte tenu du délai particulièrement long de remboursement du trop perçu.

L'article 8-6 des conditions générales de vente du fournisseur X prévoient qu' « X s'engage à rembourser au client un éventuel trop perçu le plus tôt possible et, en tout état de cause, dans un délai inférieur à deux mois après la connaissance du fait par X. En cas de non respect par X, de ce délai, les sommes à rembourser seront majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance. » En l'espèce, un trop perçu de 239 euros TTC a été conservé par le fournisseur X pendant un délai de presque une année. Compte tenu du taux d'intérêt légal en vigueur la « pénalité » correspondante serait de l'ordre de 15 euros TTC.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre la solution qu'il a proposé en la complétant d'un dédommagement de 15 euros TTC pour compenser les désagréments liés au délai de restitution anormalement long du trop perçu.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur général adjoint Commerce de 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 3 juin 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE