



Réf. 480718-215331564/SF

**Recommandation n° 2009-072**  
**relative à la saisine de Monsieur G du 1<sup>er</sup> octobre 2008**  
**concernant un litige avec le fournisseur X**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 1<sup>er</sup> octobre 2008 par Monsieur G d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. G conteste le montant de sa facture de résiliation du 5 mai 2008 d'un montant de 882,85 euros TTC.

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**

Après analyse des détails de facturation des consommations facturées depuis le 6 décembre 2006 (date du dernier relevé de son compteur), le fournisseur X confirme le bien-fondé de sa facturation du 5 mai 2008 qui régularise les consommations de Monsieur G pour la période du 10 décembre 2007 (date de la dernière facture, basée sur un auto-relevé du compteur) au 2 mai 2008. Entre temps, M. G a été facturé sur la base d'index estimés. La période de consommation indiquée sur sa facture de résiliation (du 4 avril 2008, date de la dernière facture estimée, au 2 mai 2008), qui a alerté M. G, n'est donc pas celle qui correspond aux consommations facturées puisqu'il s'agit d'une régularisation sur une période plus longue, hivernale de surcroît.

Prenant en compte les difficultés financières de M. G, le fournisseur X propose un échancier de 10 mensualités.

Le distributeur ERDF a indiqué quant à lui que « *le contrat de Monsieur G a été résilié suite à une demande de mise en service du fournisseur en date du 2 mai 2008 avec l'index de mise en service de son successeur, confirmé par l'index relevé le 6 juin 2008.* »

Au vu des observations du distributeur et du fournisseur, le médiateur écarte l'hypothèse d'une erreur de relevé et estime que la facturation de M. G est justifiée. La solution proposée par le fournisseur X est donc satisfaisante.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre la solution proposée ci-dessus.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur général adjoint Commerce d'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 5 mai 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE