



Réf. 480718-166308577/MJZ

**Recommandation n° 2009-038**  
**relative à la saisine de Madame B du 4 août 2008**  
**concernant un litige entre son entreprise et le fournisseur X**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 4 août 2008 par Madame B d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

Madame B se plaint des difficultés rencontrées lors de la résiliation du contrat de fourniture d'électricité de son local commercial.

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**

**La réclamation**

Mme B a souscrit un contrat pour le local professionnel de son commerce d'alimentation générale, auprès du fournisseur d'électricité X. Elle a cédé son commerce le 1<sup>er</sup> février 2008 et en a informé son fournisseur X le 16 janvier 2008.

Le fournisseur X a indiqué à Mme B qu'elle bénéficierait du remboursement d'un trop perçu de 500 euros environ le 23 mars 2008 suite à la résiliation de son contrat.

Mme B a changé d'établissement bancaire le 15 avril 2008 en prévenant X par l'envoi d'un relevé d'identité bancaire correspondant à son nouveau compte. Mme B a également changé de domicile.

Mme B n'avait toujours pas reçu le remboursement de 500,35 euros à la date de sa saisine, malgré sa réclamation écrite.

## Les observations

En réponse à la demande du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis les observations suivantes :

- *Mme B a demandé la résiliation de son contrat lors de la cession de son commerce le 16 janvier 2008,*
- *X, à la réception des flux de résiliation applicables à la fourniture de Mme B transmis par le distributeur, a pu établir la facture de résiliation. Cette facture de résiliation n'a pu être éditée qu'en mars 2008, Mme B a été prévenue par téléphone le 6 février du retard de traitement,*
- *durant cette période, du 16 janvier jusqu'à la date de prise en compte des flux de résiliation, Mme B est restée dans le périmètre de facturation du fournisseur X, de ce fait la consommatrice a reçu une facture d'un montant de 300,45 euros, sur index estimé en février 2008, ce montant n'a jamais été prélevé sur le compte du Mme B qui a été tenu informée,*
- *la facture de résiliation du contrat de Mme B prend en compte cette facture de février ce qui explique que le montant d'avoir en faveur de la consommatrice apparaissant sur cette facture s'élève à 800,80 euros,*
- *le montant de la facture sur index estimée de février n'ayant pas été prélevé sur le compte de Mme B, cet avoir est réellement évalué à 500,35 euros,*
- *une erreur informatique n'a pas permis d'effectuer le virement de cet avoir en faveur de Mme B avant le 15 juillet 2008, cette opération a été effectuée sur le compte que Mme B possédait à la Caisse d'épargne,*
- *n'ayant reçu aucun retour depuis le 15 juillet 2008 de la Caisse d'Epargne et de Mme B, X considère que la réclamation de Mme B est réglée. »*

Suite aux conseils des services du médiateur national de l'énergie, la consommatrice a contacté son établissement bancaire antérieur. Elle a découvert que la somme versée par X était sur un compte d'attente sans qu'elle ou X n'en aient été averti. Cette somme lui a été restituée à sa demande le 23 février 2009.

## Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine le remboursement d'un trop perçu suite à la résiliation d'un contrat de fourniture électrique.
- Cette absence de remboursement est essentiellement imputable au fournisseur X.
- Ce trop perçu de 500 euros a été remboursé à la consommatrice plus d'un an après car le fournisseur X n'a pas tenu compte de son changement de domiciliation bancaire lors du virement auquel il aurait procédé en juillet 2008.
- L'établissement de Mme B, ne l'a pas informé que la somme était à sa disposition.
- Cette situation a entraîné des difficultés et retards dans l'établissement de la comptabilité de Mme B qu'il convient de dédommager.

## La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- d'accorder un geste commercial de 50 euros à Mme B en dédommagement des désagréments subis pour le délai de remboursement du trop perçu suite à sa résiliation et l'erreur de coordonnées de compte bancaire.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président directeur général de X, ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X informera le médiateur dans un délai de 2 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 de la consommatrice.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 17 mars 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE