



Réf. S2009-2213/MJZ

### **Recommandation n° 2009-183**

#### **relative à la saisine de Monsieur T**

#### **du 15 juillet 2009 concernant un litige avec le fournisseur X**

##### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 15 juillet 2009 par Monsieur T d'un litige avec le fournisseur X.

M. T reproche à son fournisseur d'électricité d'avoir établi une facture de régularisation annuelle ne prenant pas en compte l'ensemble de ses versements de l'année écoulée.

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**

- M. T a reçu le 15 avril 2009 la facture annuelle de régularisation correspondant à son contrat de mensualisation. Il a constaté que cette facture ne prenait pas en compte la totalité de ses règlements de l'année écoulée avec une anomalie de 209,51 euros.
- Le fournisseur X a expliqué au médiateur que la facturation d'un redressement suite au constat de dysfonctionnement du compteur de M. T avait été déduite des règlements effectués. Ce redressement avait fait l'objet d'une facture séparée adressée au consommateur le 13 juin 2008 qui n'a pas été réglée. La facture de régularisation est donc juste, bien qu'elle ne distingue pas les sommes dues au titre du redressement des sommes résultant de la régularisation annuelle.
- Le médiateur estime qu'il n'est pas surprenant que la facture annuelle de régularisation de M. T n'ait pas été comprise, ce qu'a reconnu le fournisseur X. Cette situation a amené l'intéressé à effectuer diverses démarches (appels téléphoniques, lettre recommandée, puis saisine du médiateur) qui auraient pu être évitées si la facture avait été plus claire ou accompagnée d'un courrier explicatif.
- Le fournisseur X a proposé, à titre commercial, d'accorder à M. T 24,06 euros TTC au travers d'une révision du calcul du redressement, somme qui sera déduite de sa prochaine facture annuelle en avril 2010.
- Le médiateur estime ce dédommagement insuffisant au regard des désagréments subis et estime qu'un dédommagement de 50 euros TTC, versé sans délais, serait plus équitable.

### La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder au consommateur un dédommagement de 50 euros TTC dans les meilleurs délais.

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 29 octobre 2009 ;

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE