



Réf. 480718-432777153/SF

Recommandation n° 2009-145
relative à la saisine de Madame L du 23 décembre 2008
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 23 décembre 2008 par Madame L d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Madame L demande au fournisseur X de rectifier la mention «compteur inaccessible » sur son compte client car elle ne correspond pas à la réalité.

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

- Mme L est titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité depuis 1985 avec un compteur à l'extérieur de son pavillon. Elle a opté pour le paiement mensuel par prélèvements automatiques, avec régularisation en juin de chaque année.
- Le 27 juin 2008, le fournisseur X a adressé à Mme L sa facture annuelle d'électricité basée sur une estimation de sa consommation accompagnée d'un courrier l'informant que « *le technicien n'a pu avoir accès à vos installations. Votre facture a donc été établie à partir d'une estimation de votre consommation.* »
- Mme L a adressé des courriers de contestation les 23 septembre et 29 octobre 2008 au fournisseur X, dont le premier à l'adresse indiquée sous la rubrique « pour nous écrire » sur ses factures, concernant l'inaccessibilité de son compteur.
- N'ayant obtenu aucune réponse, elle a saisi le médiateur national de l'énergie.
- En réponse aux demandes d'observations du médiateur national de l'énergie dans le cadre de cette saisine, le fournisseur X et le distributeur ERDF ont respectivement reconnu le 4 février 2009 et le 7 mai 2009 que « *le compteur électrique est bien enregistré comme compteur accessible* » et « *la qualification liée au compteur est aujourd'hui modifiée, le compteur est considéré comme accessible par le distributeur* »
- Cette reconnaissance donne raison à Mme L et répond favorablement à sa demande de rectification de son compte client.

- Cependant, le médiateur national de l'énergie regrette l'absence de prise en compte de la réclamation de Mme L, ce d'autant plus que, suite à un appel au service client, le fournisseur X a indiqué à l'intéressée que seule serait prise en compte une réclamation écrite, procédure qu'elle a respectée. Le fournisseur X indique d'ailleurs sur ses documents contractuels le service auquel il faut s'adresser, en précisant son adresse postale.
- L'absence de traitement de la réclamation est d'autant plus fâcheuse que la demande de Mme L n'était pas complexe et que le fournisseur X et le distributeur ERDF lui ont finalement donné raison. Mme L a donc subi des désagréments qui auraient pu être évités. Il paraît équitable de la dédommager.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de verser à Mme L la somme de 25 euros TTC en dédommagement des désagréments subis.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, au Président du directoire d'ERDF, 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 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 de la consommatrice.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 26 août 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE