



Réf. 480718-378356342/CK

**Recommandation n° 2009-137**  
**relative à la saisine de Monsieur D**  
**du 29 décembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 29 décembre 2008 par Monsieur D d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. D demande le remboursement de la somme de 201,32 euros TTC perçue deux fois par le fournisseur X.

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. D a payé sa facture du 28 février 2008, d'un montant de 201,32 euros TTC, au moyen d'un chèque émis le 4 mars 2008.

Le 6 mars 2008, le fournisseur X a envoyé au consommateur un courrier dont l'objet était « *règlement par TIP non conforme* » et lui a demandé de renvoyer le titre interbancaire de paiement (TIP) accompagné d'un relevé d'identité bancaire (RIB) récent. Le 13 mars 2008, M. D a ainsi renvoyé au fournisseur un nouveau chèque de 201,32 euros TTC.

Toutefois, le chèque adressé initialement par le consommateur a été débité de son compte le 12 mars 2008 et le second chèque le 18 mars 2008, de sorte que la facture a été réglée deux fois.

Le consommateur a demandé au fournisseur le remboursement du second règlement.

N'ayant reçu aucune réponse de son fournisseur, M. D a porté plainte auprès de la police nationale le 27 novembre 2008 « *pour utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement* ».

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X le 28 janvier 2009. Le 9 juillet 2009, le fournisseur X a transmis les observations suivantes :

- « *Après recherches, les chèques [...] pour la même somme de 201,32 euros ont bien été enregistrés par X, l'un sur le compte client X de M. D, l'autre, par erreur sur le compte client X d'une tierce personne. »*
- « *X déplore la mauvaise affectation de l'un de ses règlements effectués par M. D et vous informe qu'il recevra dans les meilleurs délais le remboursement de la somme de 201,32 euros TTC.*
- *Par ailleurs, X consent à rembourser les frais afférents à cette affaire dont M. D a fait l'objet (courriers en recommandé, fax et appels téléphoniques...), d'un montant de 41 euros TTC et à accorder un geste commercial de 25 euros TTC pour les désagréments subis. La somme totale de 66 euros TTC apparaîtra en déduction d'une prochaine facture. »*

Le médiateur estime que la proposition du fournisseur X est satisfaisante pour le consommateur, qui l'a acceptée le 10 juillet 2009.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre la solution qu'il a proposée ci-dessus, à savoir le remboursement de la facture de 201,32 euros TTC et l'octroi de 66 euros TTC à titre de dédommagement.

Le médiateur national de l'énergie recommande au consommateur de signaler l'accord intervenu au service de police ayant enregistré la plainte qu'il a déposée le 27 novembre 2008 dès réception du remboursement convenu.

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 23 juillet 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE