



Réf. 480718-262064782/FF

Recommandation n° 2009-019 relative à la saisine de

Monsieur P représentant la SCI PB

du 29 septembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 29 septembre 2008 par M. P représentant la SCI PB d'un litige avec le fournisseur X.

M. P se plaint de n'avoir pu obtenir le règlement d'un avoir de 7,85 euros en sa faveur correspondant au solde de sa facture de résiliation.

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

- Le fournisseur X a proposé la solution au litige suivante :
 - *En date du 19 novembre 2008 demande a été faite à notre service comptable de la région Méditerranée de procéder immédiatement à un remboursement par chèque, à l'ordre de la SCI PB ;*
 - *Par ailleurs un geste commercial de 25 euros pourrait être envisagé, en compensation des frais de courrier.*
- Suivant les conclusions de sa recommandation n° 2009-014, le médiateur national de l'énergie considère qu'un avoir de facturation doit être remboursé sans délai à un client suite à la résiliation de son contrat, sans qu'il puisse être exigé une demande expresse du consommateur en dessous d'un certain montant.

La recommandation du médiateur

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

- de rembourser au consommateur sans délai et par chèque l'avoir de sa facture de résiliation de 7 euros 85 ;
- de lui accorder un dédommagement de 50 euros en compensation des délais de prise en compte de sa demande et pour les frais engagés dans ses démarches.

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 16 février 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE