



Réf. S2009-0994/MJZ

Recommandation n° 2009-165

relative à la saisine de Monsieur B.

du 27 février 2009 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 27 février 2009 par Monsieur B. d'un litige avec le fournisseur X.

M. B. reproche au fournisseur X de ne pas lui avoir remboursé trois factures créditrices depuis 2006.

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. B. se plaint auprès du fournisseur X du non remboursement de trois factures créditrices :

- la première est une facture de régularisation annuelle du 28 avril 2006, de 72,93 euros TTC ;
- La seconde est une facture de régularisation annuelle datée du 30 avril 2007, d'un montant de 778,66 euros TTC ;
- la troisième, une facture de régularisation annuelle du 14 mai 2008, d'une somme de 62,80 euros TTC.

Le fournisseur X a indiqué au médiateur national de l'énergie que les factures citées par M. B. avaient été ou seraient remboursées au consommateur selon les modalités suivantes :

- la première d'un montant de 72,93 euros a été automatiquement remboursée dans la quinzaine qui a suivi son émission ;
- la seconde d'un montant de 778,66 euros a été remboursée le 16 juillet 2007 sur le compte bancaire de M. B. ;
- la troisième de 62,80 euros fera l'objet d'un avoir sur la prochaine facture annuelle en mai 2010.

Le fournisseur X propose en outre, compte tenu du remboursement tardif de la facture de 778,66 euros, une indemnisation de 35,88 euros TTC (30 euros HT) sous la forme d'un avoir sur la prochaine facture de M. B.

Après avoir contrôlé ses relevés bancaires, M. B. a confirmé au médiateur national de l'énergie que les remboursements visés par le fournisseur X avaient bien été effectués.

Le médiateur national de l'énergie considère que le montant du dédommagement du fournisseur X est satisfaisant.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre la solution proposée à savoir accorder au consommateur un dédommagement de 35,88 euros TTC dans un délai d'un mois à compter de la date de la présente recommandation.

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 13 octobre 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE