



Réf. 480718-349786797/CK

Recommandation n° 2009-123

relative à la saisine de Monsieur L

du 8 décembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 8 décembre 2008 par Monsieur L d'un litige avec le fournisseur X.

Monsieur L conteste l'index de départ pris en compte pour sa facture de mise en service.

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 27 février 2008, M. L a acheté une maison et a relevé l'index de son compteur qui était de 1 681 m³. En juin 2008, le consommateur a reçu une facture de mise en service dans laquelle était mentionné un index de 681 m³. En juillet 2008, à la suite du relevé semestriel du compteur (1884 m³), le fournisseur X a facturé au consommateur 1203 m³ pour un montant de 477,96 euros TTC. Contestant l'index de mise en service, le consommateur a refusé de payer deux factures postérieures.

A la suite de la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a demandé au distributeur de corriger l'index de mise en service. Toutes les factures émises depuis le 5 mars 2008 ont été annulées et trois nouvelles factures ont ensuite été adressées au consommateur en janvier 2009.

Par courrier du 13 janvier 2009, le fournisseur a reconnu que « *le relevé de mise en service a fait l'objet d'une erreur le 5 mars 2008* » et a informé le consommateur de la régularisation de son dossier.

Le médiateur constate que la réclamation de M. L n'a pas été convenablement traitée dans la mesure où le consommateur n'avait reçu aucune réponse de son fournisseur le 8 décembre 2008, date de la saisine du médiateur. Toutefois, il convient de noter que le consommateur n'a pas payé la partie non contestée de ses factures et qu'ainsi il a bénéficié d'une avance de trésorerie qui compense en partie les désagréments subis.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder au consommateur la somme de 25 euros TTC pour les désagréments subis du fait du mauvais traitement de sa réclamation.

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 9 juillet 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE