



Réf. S2009-0361/MJZ

Recommandation n° 2009-160
relative à la saisine de Monsieur et Madame B. du 12 février 2009
concernant un litige avec le fournisseur X.

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 12 février 2009 par Monsieur et Madame B. d'un litige avec le fournisseur X.

M. et Mme B. reprochent au fournisseur X de ne pas leur avoir remboursé un trop-perçu figurant sur la facture de résiliation de leur contrat d'alimentation électrique en février 2008.

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

Par transmission du 3 juillet 2009, le fournisseur X a proposé de rembourser aux époux B. la somme de 25 euros TTC comprenant le remboursement du trop perçu ainsi qu'un geste commercial pour prendre en compte les démarches entreprises par les consommateurs.

Les conclusions du médiateur

- Le médiateur estime que le dédommagement proposé par le fournisseur X est insuffisant compte tenu des désagréments subis par les consommateurs dans le traitement de leur réclamation. Ces désagréments - temps perdu, frais téléphoniques et postaux - sont indépendants de la somme en jeu. Ces consommateurs se sont adressés de nombreuses fois par téléphone à leur fournisseur ainsi que par courrier recommandé en mai 2008 pour obtenir le remboursement du solde en leur faveur.
- Le médiateur estime dans ces conditions qu'un dédommagement de 50 euros doit être accordé aux consommateurs pour les dédommager des désagréments subis.
- L'absence de remboursement d'un trop perçu aussi faible, après plusieurs mois et réclamations infructueuses, traduit de graves dysfonctionnements du service clientèle du fournisseur X.

- En outre, ces réclamations et la saisine du médiateur national de l'énergie auraient pu être évitées si, contrairement à sa pratique, le fournisseur X remboursait automatiquement et sans demande expresse du consommateur les trop-perçus inférieurs à 15 euros.¹
- Le médiateur estime anormal d'avoir dû intervenir pour une réclamation portant sur le remboursement d'une somme non contestée et qui aurait dû être traitée dès réception par le fournisseur X. Le médiateur national de l'énergie, qui a déjà eu à se prononcer sur des cas similaires, a précédemment recommandé au fournisseur X de mettre fin à cette pratique totalement injustifiée qui fait supporter des coûts indus aux intéressés et, en cas de saisine, à l'ensemble de la collectivité².

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de verser à M. et Mme B. la somme de 50 € TTC, en complément du remboursement du trop perçu.

Le médiateur réitère sa recommandation au fournisseur X de mettre un terme sans délai à la pratique qui consiste à ne pas rembourser spontanément les avoirs correspondants aux factures de résiliation avec un trop perçu inférieur à 15 euros.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X ainsi qu'aux consommateurs.

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 29 octobre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

¹ Selon un règle en vigueur chez le fournisseur EDF, « *Les factures de résiliation présentant un solde créditeur inférieur à 15,24 euros ne font pas l'objet d'un remboursement automatique. Le client doit en faire la demande.* »

² Dans sa recommandation 2009-014, le médiateur national de l'énergie a recommandé « *de mettre fin très rapidement à la pratique qui consiste à ne rembourser les avoirs de facturation inférieurs à un certain seuil que sur demande expresse des consommateurs.* »