



Réf. 480718-353840983/FF

Recommandation n°2009-109
relative à la saisine de Madame L
en date du 8 décembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 11 décembre 2008 par Madame L d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Mme L demande la prise en compte dans sa facturation de l'index de résiliation qu'elle a communiqué à son fournisseur à l'occasion de son déménagement.

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

A l'occasion de son déménagement, la consommatrice a communiqué l'index relevé sur son compteur en vue de la résiliation de son contrat de fourniture d'électricité. Elle s'est aperçue le lendemain qu'elle avait communiqué un index erroné et elle a recontacté son fournisseur pour lui communiquer l'index exact qui figure sur son état des lieux de sortie (59385 kWh au lieu de 59990 kWh). Le fournisseur n'a pas tenu compte de cet appel, et Mme L a adressé plusieurs réclamations écrites, restées elles aussi sans effet (courriers du 15 septembre 2008 et 3 novembre 2008). La facture litigieuse a été réglée par prélèvement automatique, de sorte que la consommatrice attend depuis plusieurs mois le remboursement d'un trop perçu.

A la suite d'une demande d'observations du médiateur, le distributeur a indiqué qu'il avait trace de la demande de correction de la consommatrice (« *Sa demande de correction [a été] rejetée alors qu'elle aurait dû être prise en compte* ») et qu'il « *transmettra au fournisseur les éléments permettant de régulariser la situation de Mme L à partir de l'index corrigé (59395).* »

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF de communiquer au fournisseur X les éléments permettant de régulariser la facture de la consommatrice.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger la facturation de Mme L en conséquence et de lui accorder 50 euros TTC pour les désagréments subis dans le traitement de sa réclamation.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, au Président du directoire d'ERDF, ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, le fournisseur X et le distributeur ERDF informeront 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 de la consommatrice.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 30 juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE