

Réf. 480718-250121313/MJZ

## **Recommandation n° 2009-082**

**relative à la saisine de Monsieur L pour le compte de Monsieur L**

**du 17 septembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 17 septembre 2008 par Monsieur L d'un litige opposant ses parents au fournisseur d'électricité X.

M. L conteste une facture d'électricité de 2 224,42 euros, qui dépasse de 1 200 euros environ la facturation des années précédentes.

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**

A la suite de la saisine, le fournisseur X a constaté une erreur sur les index à l'origine de la facture litigieuse, relevés le 15 décembre 2006 (inversion entre les index heures creuses et heures pleines). Le fournisseur X a proposé le 12 novembre 2008 de rembourser le trop perçu et à accorder un geste commercial de 100 euros au titre des désagréments subis par les consommateurs.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre la solution décrite ci-dessus.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur général adjoint Commerce de 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 20 mai 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE