



Réf. : 480718-328745472/CK

**Recommandation n° 2009-071**  
**relative à la saisine Mademoiselle M**  
**du 13 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 13 novembre 2008 par Mademoiselle M d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Mademoiselle M conteste une relance pour impayé d'un montant de 42,69 euros TTC, dont le fournisseur X, puis une société de recouvrement lui ont réclamé le paiement au mois d'août 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 et les conclusions du médiateur**

La consommatrice a emménagé dans un appartement neuf et a souscrit un contrat de fourniture d'électricité le 25 juillet 2008. Quelques jours plus tard, elle a reçu un courrier de son fournisseur lui demandant le règlement d'une facture de résiliation qu'elle n'a jamais reçue, avant transfert de son dossier au service contentieux. La consommatrice n'a pas pu obtenir d'explications sur la somme réclamée, ni sur cette résiliation qu'elle n'a jamais demandée.

A la suite de la saisine, le 9 avril 2009, le fournisseur X a reconnu les faits suivants et a proposé une solution au litige :

- « Une erreur a été commise dans la date de souscription pour ce nouveau contrat, soit à compter du 7 juillet 2008 au lieu du 25 juillet 2008 comme demandé par la cliente. Nos services ont donc résilié le contrat sans facture, ni abonnement, ni consommation mais les frais de mise en service n'ont pas été annulés. »

- « Nous avons demandé à [la société de recouvrement] de stopper toute relance. Nos services annuleront définitivement cette facture. »

Le médiateur national de l'énergie constate que la réclamation de Mademoiselle M n'a pas été traitée convenablement. Malgré ses courriers et appels téléphoniques, la consommatrice n'a reçu qu'un seul courrier de son fournisseur, daté du 12 décembre 2008, dans lequel il l'informe de l'examen de son dossier.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre la solution proposée et d'accorder à la consommatrice la somme de 50 euros TTC pour le mauvais traitement de sa réclamation.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur général adjoint Commerce du fournisseur X ainsi qu'à la consommatrice.

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 de la consommatrice.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 5 mai 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE