



Réf. 480718-243862248/FF

Recommandation n° 2009-014/PG

relative à la saisine de M. C en date du 10 septembre 2008

concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 10 septembre 2008 par M. C d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

M. C se plaint de n'avoir pu obtenir le règlement d'un avoir de 7,34 euros en sa faveur correspondant au solde de sa facture de résiliation.

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

La réclamation

Suite à la vente de son logement, M. C a résilié son contrat de fourniture d'électricité auprès de son fournisseur, X, le 21 mai 2008.

Il a reçu une facture de résiliation datée du 6 juin 2008 indiquant un avoir en sa faveur d'un montant de 7,34 euros. Sur cette facture, le fournisseur X indique que : « *Cette somme [lui] sera remboursée par correspondance à [sa] demande en [n]ous communiquant [sa] nouvelle adresse.* »

Le consommateur précise dans sa saisine que le fournisseur X dispose déjà de ses coordonnées bancaires ainsi que de sa nouvelle adresse. Il a toutefois adressé des demandes écrites et téléphoniques de remboursement à son fournisseur qui sont restés sans suite.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis son analyse du dossier le 16 octobre 2008 :

- « *Rappel des faits : Monsieur C a résilié son contrat de xxx le 21 mai 2008. La facture de résiliation, éditée le 6 juin 2008, présentait un montant en sa faveur de 7,34 Euros. Au verso de cette facture, il était indiqué que ce montant serait remboursé sur demande du client. Monsieur C a fait une demande écrite le 30 juin 2008, puis deux demandes téléphoniques le 3 et 29 juillet, sans obtenir le remboursement demandé.* »

- « *La règle : 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. En l'espèce les demandes de Monsieur C n'ont, par dysfonctionnement, pas été suivies d'effet.* »
- « *Proposition : transférer la somme de -7,34 Euros sur le contrat actif de Monsieur C (contrat COURNONTERRAL). Cette somme serait déduite de sa prochaine facture. Accorder pour ce même montant un geste commercial de 25 euros, en compensation des frais de téléphone et de courrier.* »

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine un traitement inapproprié par le fournisseur X d'une demande de règlement d'un avoir de facturation en faveur du consommateur.
- Le médiateur national de l'énergie considère qu'un avoir doit être remboursé sans délai à un client suite à la résiliation de son contrat.
- La « *règle* » fixée par le fournisseur X selon laquelle les avoirs d'un montant inférieur à 15,24 euros ne sont remboursés que sur demande est arbitraire et inacceptable. Elle n'est justifiée par aucun fondement légal.
- Cette règle ne saurait s'imposer aux consommateurs, quant bien même le fournisseur X s'imposerait un principe symétrique, c'est-à-dire s'il renonçait à recouvrer les sommes en sa faveur inférieures à 15,24 euros. Ce n'est de toute façon manifestement pas le cas, ce qui renforce le caractère anormal de cette règle.
- En ce qui concerne M. C, le fournisseur X n'a même pas respecté sa « *règle* ». Le consommateur n'a pu en effet obtenir le remboursement de l'avoir en sa faveur bien qu'il l'ait demandé à plusieurs reprises. Il doit être dédommagé pour les démarches entreprises.
- Ce dysfonctionnement renforce la nécessité de mettre fin à une telle règle.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- de rembourser à M. C sans délai l'avoir de sa facture de résiliation de 7 euros 34 par chèque ;
- de lui accorder un geste commercial de 50 euros en compensation des désagréments supportés ;
- 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.

La présente recommandation est transmise ce jour au 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 du consommateur.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 9 février 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE