



Réf. S2009-1013 CL

**Recommandation n° 2009-158/PG**  
**relative à la saisine de Monsieur F du 16 février 2009**  
**concernant un litige avec le fournisseur X**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 16 février 2009 par Monsieur F, d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

M. F conteste le montant de l'avoir remboursé par son fournisseur à la suite de sa 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 et les conclusions du médiateur**

M. F a changé de fournisseur le 1<sup>er</sup> octobre 2008. Il a reçu de son précédent fournisseur, X, une facture de résiliation représentant un avoir en sa faveur de 58,08 euros TTC. Le solde de tout compte adressé par la suite séparément à M. F indique cependant que l'avoir à rembourser s'élève en fait à 26,68 euros TTC, après déduction de la somme de 31,40 euros TTC. Le compte de M. F a ainsi été crédité de cette somme en date du 17 octobre 2008. Le consommateur estime que son fournisseur lui doit 31,40 euros TTC.

Le fournisseur X a précisé qu'il avait intégré tardivement le « flux de résiliation » transmis par le distributeur et avait donc émis, avant la facture de résiliation, une facture estimée en date du 1<sup>er</sup> septembre 2008 couvrant la période du 1<sup>er</sup> septembre au 31 octobre 2008 pour un montant de 31,40 euros TTC. Cette facture n'a pas été prélevée, ce qu'a confirmé l'intéressé.

Le médiateur a constaté que la facture de résiliation en date du 1<sup>er</sup> octobre 2008 (58,08 euros TTC) revenait à rembourser le client de la facture du 1<sup>er</sup> septembre 2008 qu'il n'avait pas réglée (31,40 euros TTC). Il est donc normal que le décompte final remis au consommateur mentionne un avoir au profit de X de 31,40 euros TTC. Le solde remboursé au consommateur de 26,68 euros (58,08 euros - 31,40 euros) est donc correct.

Le fournisseur indique avoir tenté de répondre par téléphone le 22 novembre 2008 à la réclamation écrite du consommateur datée du 12 novembre 2008. Le consommateur a reconnu avoir reçu cet appel mais ne pas y avoir donné suite ne voulant pas être dérangé le samedi. Le fournisseur indique

par ailleurs avoir adressé au consommateur un courrier « d'injoignabilité » que le consommateur conteste avoir reçu.

Le 3 juin 2009, le fournisseur a adressé une réponse écrite au consommateur postérieurement à la saisine du médiateur.

Le médiateur constate donc que la demande du consommateur n'est pas fondée.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur recommande à tous les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel de répondre aux réclamations des consommateurs par le même canal que celui employé pour la réclamation initiale.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur 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 2 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 15 septembre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE