

N° de saisine : S2009-3284 / CK

Date de la saisine : 17 septembre 2009

**Recommandation n° 2009-235/PG  
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : Mme F

Fournisseur : X

**L'examen de la saisine**

Madame F reproche au fournisseur X de ne pas lui avoir remboursé, malgré ses nombreuses demandes (courriers, 6 fax, appels téléphoniques), un trop-perçu de 5,42 euros TTC figurant sur sa facture de résiliation d'électricité datée du 10 avril 2008. Le seul courrier que le fournisseur a envoyé à la consommatrice est un courrier du 24 août 2008 dans lequel il l'informait que le virement aurait été effectué le 10 avril 2008 sur son compte bancaire, ce qui n'a pas été fait.

Le 9 novembre 2009, dans les observations adressées au médiateur, le fournisseur X a précisé qu'« *une erreur dans le numéro de compte bancaire* » de la consommatrice avait empêché le virement des 5,42 euros TTC. Il propose donc de rembourser, sur la prochaine facture émise vers le 16 décembre 2009, la somme de 29,54 euros HT, correspondant à 5,42 euros de trop-perçu et 25 euros HT de geste commercial.

**Les conclusions du médiateur**

Le médiateur s'est déjà exprimé sur la pratique en vigueur chez le fournisseur X qui consiste à ne rembourser que sur demande expresse le trop perçu des factures de résiliation inférieures à 15 euros. Ce litige illustre à nouveau le caractère inacceptable d'une telle pratique, aggravé par les dysfonctionnements du service clientèle qui n'ont pas permis le remboursement d'une telle somme après sept mois de réclamations et malgré la persévérance de la consommatrice.

Le médiateur estime donc que le dédommagement de 25 euros HT, proposé par le fournisseur X à la suite de la saisine, est insuffisant. En effet, les désagréments subis, en l'espèce le temps perdu à réclamer (plus de sept mois) et les frais téléphoniques et postaux (6 fax), sont indépendants de la somme en jeu. Malgré ces multiples demandes de remboursement du trop-perçu, Mme F n'a reçu qu'un seul courrier de réponse qui s'est avéré erroné, le virement n'ayant pas été effectué en avril 2009.

Dans ces conditions, le médiateur estime qu'un dédommagement de 50 euros TTC doit lui être accordé.

**La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à Mme F la somme de 50 euros TTC, en complément du remboursement du trop-perçu (5,42 euros TTC).

Le médiateur réitère sa recommandation au fournisseur X de mettre un terme sans délai à la pratique qui consiste à ne pas rembourser spontanément les avoirs correspondants aux factures de résiliation avec un trop-perçu inférieur à 15 euros.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur 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 du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 30 novembre 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE