

Paris, le 21 novembre 2016

Dossier suivi par : XXXXX
N° de saisine : D2016-02280
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Je fais suite à votre saisine relative à un litige vous opposant au distributeur Y, concernant la fourniture d'électricité de votre ancien logement, situé à XXXX.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier et vous prie de m'en excuser. Je peux vous assurer que mes services mettent tout en œuvre pour traiter dans les meilleurs délais les nombreuses saisines qui me sont adressées.

Vous reprochez au distributeur Y d'avoir commis plusieurs erreurs à l'occasion de la pose du compteur communicant LINKY en février 2016. D'une part, vous précisez qu'il a procédé à cette intervention sans votre présence et sans avoir pris de rendez-vous préalable. D'autre part, vous indiquez que le remplacement du compteur a entraîné la disjonction de votre installation électrique intérieure, laquelle est restée coupée durant trois jours car vous étiez en vacances. Cela a entraîné la perte du contenu de votre réfrigérateur-congélateur, raison pour laquelle vous demandez un dédommagement.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du distributeur Y transmises via SOLLEN (jointes en annexe).

L'analyse du dossier fait ressortir des défaillances du distributeur Y et de son prestataire, dans la gestion de la pose du compteur LINKY.

D'une part, le distributeur Y n'a pas respecté le délai d'information préalable auquel il s'était engagé dans sa documentation disponible sur son site Internet.

En effet, comme indiqué dans son site Internet, le distributeur Y s'est engagé à adresser un courrier d'information préalable à ses clients dans un délai de 30 à 45 jours avant la date de pose du compteur LINKY, puis à proposer un rendez-vous pour la pose de ce compteur par l'intermédiaire du prestataire qu'il avait mandaté.

Or, à la suite des sollicitations de mes services, le distributeur Y a reconnu vous avoir envoyé tardivement le courrier d'information préalable (seulement 10 jours avant l'intervention), et que son prestataire ne vous avait pas contactée afin de vous proposer un rendez-vous pour la pose du compteur. Cela vous a privée d'une possibilité d'être présente le jour de la pose du compteur LINKY, alors que vous souhaitiez que cette intervention s'effectue en votre présence, et aurait évité les dommages que vous avez subis par la suite.

Toutefois, vous n'avez pas été en mesure de me transmettre des justificatifs prouvant vos pertes de denrées alimentaires. Une suspension d'électricité durant plusieurs jours ayant nécessairement une incidence sur le contenu de votre congélateur et réfrigérateur, j'estime que vos dommages sont avérés. Il convient toutefois de les évaluer, ce qui est compliqué en l'absence d'éléments matériels. La fourchette évaluée par Réseau Transport Electricité pour la perte de denrées alimentaires¹ après une coupure de 6 heures est comprise entre 140 et 350 euros TTC.

¹ Rapport de Réseau Transport Electricité *Quelle valeur attribuer à la qualité de l'électricité ?* publié en 2012
Page 1 sur 2

En l'absence de justificatifs, je considère donc qu'un dédommagement de 150 euros TTC est de nature à compenser les pertes subies à ce titre.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur Y de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC, pour les désagréments subis par la pose du compteur LINKY, effectuée en votre absence et sans information préalable.

Les solutions proposées en médiation ne peuvent être imposées aux parties.

Si vous êtes en désaccord avec cette recommandation ou si le distributeur Y refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont l'analyse pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Je vous remercie de m'informer par courriel (mediation@energie-mediateur.fr), ou par courrier, à l'aide de l'enquête de satisfaction ci-jointe si vous acceptez ma recommandation.

Vos réponses seront analysées à des fins statistiques pour améliorer le service rendu au consommateur et je vous remercie par avance pour votre contribution.

En application des dispositions de l'article R.122-3 du Code de l'énergie, le distributeur Y m'informerá dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : Distributeur Y