

Recommandation n° 2011-XXXX/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur: Monsieur B.

Fournisseur : X
Distributeur : A
Energie : Electricité

L'examen de la saisine

Monsieur B. dispose d'un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur X.

, A la suite d'une coupure d'électricité, Monsieur B. a fait intervenir le distributeur A, qui a constaté une détérioration du disjoncteur du compteur en décembre 2003. L'agent du distributeur a donc procédé aux réparations nécessaires en changeant le disjoncteur ainsi que des câbles sur le compteur.

Toutefois, à compter de cette date, Monsieur B. a constaté que son alimentation électrique subissait de manière récurrente des microcoupures. Bien que ces microcoupures aient gêné Monsieur B. dans sa vie quotidienne et aient occasionné certains dysfonctionnements sur ses appareils électriques, ce dernier n'a pas adressé de réclamation au distributeur A.

Cependant, le 2 avril 2010, Monsieur B. a subi une nouvelle rupture de son alimentation électrique qui a nécessité l'intervention du distributeur A. Cette intervention a révélé un certain nombre de détériorations dans le coffret du compteur (fonte de fusibles et brûlure de câbles) et sur le câble reliant ce dernier au tableau divisionnaire du consommateur.

Lors de cette intervention, Monsieur B. a constaté des détériorations sur plusieurs de ses appareils électriques. Il a donc adressé une réclamation au fournisseur X, ainsi qu'une déclaration de sinistre à son assureur afin qu'une expertise soit menée.

A la suite de nombreuses démarches et de l'envoi répété de documents, le consommateur a été indemnisé en juin 2010 par son assureur pour la détérioration totale de trois de ses appareils et ce pour un montant de 1 010 euros TTC (franchise remboursée en avril 2011 en raison de l'aboutissement du recours de l'assureur à l'encontre du distributeur A).

Toutefois, par courrier du 22 juin 2010 adressé à son assureur, Monsieur B. a maintenu son souhait de voir une expertise réalisée sur ses autres appareils électriques présentant des dysfonctionnements. Aucune réponse écrite relative à sa demande ne lui a été adressée.

Le fournisseur X a transmis au médiateur national de l'énergie les observations suivantes :

« Fournisseur X, en tant que fournisseur, n'a pas d'observations complémentaires à formuler sur cette affaire pour laquelle une réponse a été apportée en date du 21/09/2010 ».

Le distributeur A a transmis au médiateur national de l'énergie les observations suivantes :

« Le 2 avril 2010, suite à une intervention de dépannage, le distributeur constate que le coupe circuit individuel protégeant l'installation du client est hors service. Cet incident a provoqué des dégâts sur les appareils ménagers de Monsieur B.

L'assureur M. de Monsieur B. prend alors en charge le dossier, le client possédant une clause « dommages électriques » dans son contrat d'assurance.

Le 4 mai 2010, l'assureur du distributeur propose à l'assureur M. une indemnisation pour un montant de 534,70€.

Cette proposition est acceptée le 5 avril 2010 et le montant versé directement à l'assureur M.

Si Monsieur B. souhaite une expertise à son domicile pour le réexamen de son dossier, il doit donc en faire la demande auprès de son assurance. »

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la détérioration de plusieurs appareils électriques de Monsieur B. qui aurait résulté d'un défaut sur le compteur électrique de ce dernier.

Dans ses observations, le distributeur A précise que l'origine exacte des dégâts survenus sur différents éléments du compteur (disjoncteur, câble, fusibles) résulte de l'absence de fonctionnement du coupe circuit individuel protégeant l'installation de Monsieur B. Cet élément étant partie intégrante du compteur, le distributeur A reconnaît donc sa responsabilité dans la réalisation de l'incident.

En conséquence, il devrait indemniser Monsieur B. pour l'ensemble des dommages occasionnés.

Ce dernier estime ne pas avoir été dédommagé pour l'entier préjudice subi et souhaite qu'une expertise soit réalisée pour déterminer avec exactitude le montant de son dommage.

Toutefois, Monsieur B. n'a pas transmis l'attestation d'un électricien, sollicitée par le médiateur, qui aurait pu constituer un élément de preuve de la défectuosité des appareils électriques n'ayant pas fait l'objet de l'indemnisation précitée.

Par ailleurs, lors de la réalisation du sinistre, Monsieur B. s'est adressé à son assureur, qui l'a pour partie indemnisé. Le médiateur estime donc que c'est vers son assureur que le consommateur devrait se tourner pour réclamer l'exécution d'une expertise et un complément d'indemnisation.

Le médiateur constate, cependant, que le consommateur a dû entreprendre des démarches longues et complexes (réclamations répétées, coûts d'envoi de courriers et d'appels téléphoniques) pour obtenir l'indemnisation d'une partie de son préjudice, alors que le distributeur A a reconnu sa responsabilité. A ce titre, une indemnisation devrait être accordée à Monsieur B. par le distributeur A.

Enfin, le médiateur observe que le formulaire intitulé « Déclaration de dommages client » remis par le distributeur A comporte des mentions de nature à induire en erreur le consommateur. En effet, ce document remis en 2010, indique comme entité responsable « Fournisseur X », bien que la scission entre le fournisseur X et le distributeur A ait pris effet au 1^{er} janvier 2008.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande en conséquence au distributeur A d'accorder 75 euros TTC à Monsieur B. pour le traitement insatisfaisant de son dossier d'indemnisation.

Le médiateur national de l'énergie invite le distributeur A, pour une meilleure information des consommateurs, à mettre à jour, si ce n'est déjà fait, le formulaire « Déclaration de dommages client » en substituant à la mention « le fournisseur X », la mention « le distributeur A ».

Fait à Paris, le 14 novembre 2011

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :