

Recommandation n° 2010-033/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur(s) : Mlle L

Fournisseurs : X / Y

Distributeur : A / B

Energie : Electricité / Gaz naturel

L'examen de la saisine

En prévision de son emménagement le 2 avril 2009, Mlle L a contacté les fournisseurs d'énergie X et Y pour la mise en service de ses installations de gaz et d'électricité. Aucun des quatre rendez-vous prévus successivement entre le 26 mars et le 10 avril 2009 n'a été honoré par le distributeur. Le 14 avril, l'électricité a finalement pu être mise en service, mais la mise en service gaz a été retardée au 21 avril. Mlle L a adressé une réclamation à ses fournisseurs Y et X leur demandant un dédommagement pour les contraintes entraînées par ces défaillances répétées (trois jours de congés mobilisés, prolongement du bail de son précédent logement de 15 jours, emménagement perturbé par l'absence d'électricité et d'eau chaude). Par courrier du 9 juillet 2009, son fournisseur X lui a répondu que sa demande avait été réorientée vers le service technique compétent. A la suite de la saisine du médiateur, les distributeurs A et B ont reconnu leurs défaillances aux quatre rendez-vous mentionnés par Mlle L. Le distributeur A a proposé en conséquence, au choix de la consommatrice, soit une indemnisation forfaitaire de 113,64 euros TTC (quatre fois le montant facturé en cas de déplacement vain -28,41 euros TTC-), soit une indemnisation évaluée sur la base des frais réellement engagés. Le distributeur B a précisé que la mise en service n'a pas pu être faite le 15 avril pour des raisons de sécurité car « la crosse n'était pas conforme » et que les absences aux rendez-vous antérieurs étaient dues à un mouvement de grève de son personnel. Il a proposé une indemnisation correspondant à trois rendez-vous non honorés ainsi qu'un dédommagement complémentaire soit 22,53 x4 soit 90,12 euros TTC en sus des 22,53 euros TTC déjà versés.

Le fournisseur X a indiqué qu'une indemnisation de 29,10 euros TTC avait été accordée par le distributeur et qu'il accordait à Mlle L un geste commercial complémentaire de 25 euros TTC.

Le médiateur n'a pas reçu d'observations du fournisseur Y.

Les conclusions du médiateur

Ce litige a pour origine quatre rendez vous non honorés par les distributeurs consécutifs à une grève de leur personnel.

Ces défaillances ont différé de quatorze jours la mise en service des installations de gaz et d'électricité de la consommatrice. De nombreux désagréments ont suivi (mobilisation de 3 jours de congés, bail précédent prolongé de 15 jours, emménagement perturbé,...). La consommatrice n'a pas obtenu de dédommagement significatif à la suite de ses réclamations.

Les distributeurs A et B ont reconnu l'absence de leur personnel commun aux quatre rendez-vous prévus. Ces manquements s'expliquent par la grève des personnels des distributeurs au cours du printemps 2009. Le médiateur estime que ces grèves ne dispensaient toutefois pas ces entreprises de veiller à assurer un minimum d'information vis-à-vis des consommateurs. Cela impliquait notamment de limiter la prise de rendez-vous pendant la période des conflits et d'organiser une information pour prévenir les consommateurs de l'annulation des rendez-vous précédemment fixés.

Cette information n'a manifestement pas été assurée ce qui a privé Mlle L de la possibilité d'anticiper le retard dans sa mise service et de libérer les plages horaires consacrées aux rendez-vous. Ces désagréments doivent donner lieu à dédommagement.

Le distributeur B a proposé une indemnisation totale de 112,65 euros TTC (dont 22,53 euros HT sont déjà accordés) et le distributeur A une indemnisation minimum de 113,64 euros TTC à charge pour la consommatrice de fournir les justificatifs des frais réellement engagés pour une indemnisation plus complète. Le médiateur n'a pas réussi à joindre Mlle L pour obtenir ces justificatifs.

Le médiateur recommande au fournisseur Y d'accorder un dédommagement de 50 euros TTC en raison de l'absence de réponse à la réclamation de la consommatrice. Le médiateur prend acte du dédommagement de 25 euros TTC accordé par le fournisseur X.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande aux distributeurs d'accorder les dédommagements proposés ¹(A : 113,64 euros TTC ; B : 112,65 euros TTC pour lesquels 22,53 euros TTC ont déjà été versés). Le médiateur recommande au fournisseur Y d'accorder un dédommagement de 50 euros TTC à la consommatrice.

Le médiateur national de l'énergie recommande aux distributeurs en cas de grève de veiller à limiter la prise de rendez-vous et d'assurer une information minimum de manière à prévenir les consommateurs lorsque des rendez-vous antérieurement pris se trouvent annulés.

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(x) distributeur(s) le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le(s) distributeur(s) informeront le cas échéant, 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 18 février 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

¹ En cas de rendez-vous non respecté par le distributeur, le distributeur B doit spontanément au consommateur un dédommagement d'un montant égal à celui prévu en cas de déplacement vain depuis juillet 2008. La même obligation incombe aujourd'hui au distributeur à A dans le cadre de la régulation incitative en matière de qualité de service.