

Paris, le 9 février 2012

Dossier suivi par : X
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2011-XXXX
N° de recommandation : 2012-0172

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Mesdemoiselles,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine reçue le 21 avril 2011 relative à un litige avec le fournisseur Y.

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.

Le litige pour lequel vous m'avez saisi concerne la résiliation, à votre insu, de votre contrat de fourniture d'électricité le 5 juillet 2010, suivie de la suspension de l'alimentation en électricité de votre logement du 30 décembre 2010 au 3 janvier 2011.

Dès le 30 décembre 2010, vous avez passé plusieurs appels au service clients du fournisseur Y pour demander le rétablissement en urgence de l'électricité, et avez adressé à votre fournisseur deux courriers de réclamations les 1^{er} et 11 janvier 2011 afin d'obtenir des explications sur les dysfonctionnements dont vous avez été victimes, ainsi qu'un dédommagement des préjudices subis.

Dans sa réponse du 25 février 2011, le fournisseur Y reconnaît qu'il est à l'origine de la résiliation par erreur de votre contrat de fourniture d'électricité, suite à l'attribution de votre numéro de point de livraison (PDL - c'est-à-dire la référence à 14 chiffres de votre compteur d'électricité) à l'un de ses clients.

Il vous a indiqué procéder à l'annulation des frais de mise en service en urgence d'un montant de 133,92 euros HT soit 160,19 euros TTC, générés par le rétablissement de l'électricité et la réactivation de votre contrat le 3 janvier 2011.

Il vous a précisé qu'à titre de dédommagement, l'abonnement et les consommations d'électricité pendant la période au cours de laquelle votre contrat était résilié, représentant d'après lui un montant de 246,49 euros TTC, ne vous seront pas facturés.

Il vous a proposé également de vous dédommager forfaitairement pour la perte de vos denrées alimentaires à hauteur de 200 euros TTC.

Insatisfaites de ces propositions, que vous jugez insuffisantes compte-tenu des désagréments subis, vous m'avez saisi afin d'obtenir une indemnisation plus importante.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées.

Le litige a pour origine une erreur du fournisseur Y, qui a attribué à tort la référence de votre compteur à un autre de ses clients, entraînant la résiliation de votre contrat d'électricité le 5 juillet 2010.

A la suite de la résiliation du contrat de ce client tiers le 1^{er} novembre 2010, le distributeur A a procédé au maintien de l'alimentation en libre service de l'électricité, comme il est d'usage pendant au maximum huit semaines. Aucun fournisseur d'électricité n'ayant fait de demande de mise en service pendant cette période, le distributeur A a procédé à la coupure de l'alimentation électrique de votre logement, le 30 décembre 2010. Il est à noter que si vous aviez été présentes au moment de l'intervention de l'agent, celui-ci n'aurait pas suspendu la fourniture mais vous aurait laissé un délai de grâce de 48 heures pour souscrire un contrat. Je considère que dans l'hypothèse où une consommation sans fournisseur est constatée, ces modalités devraient être mises en œuvre même en cas d'absence de l'occupant au moment de l'intervention. Il est certain qu'un avis de passage du distributeur, vous invitant à souscrire un contrat, vous aurait permis d'éviter les désagréments rencontrés.

A la suite de vos appels, dès le 30 décembre 2011, le fournisseur Y a adressé au distributeur A une demande de rétablissement en urgence de l'électricité, qui n'a été effective que le 3 janvier 2011, avec pour conséquences la nécessité de reloger plusieurs membres de votre famille présents pour le réveillon du 31 décembre ainsi que la perte de denrées alimentaires, notamment celles prévues pour le repas de réveillon.

Concernant la résiliation de votre contrat d'électricité

Il ne fait aucun doute que le fournisseur Y est à l'origine de cette erreur et que celui-ci doit en assumer les conséquences.

La mention « contrat résilié » est généralement indiquée par le fournisseur Y en petits caractères au verso de ses factures, ce qui explique que vous ne vous soyez pas aperçues que la dernière facture reçue était une facture de résiliation.

De plus, le fournisseur Y m'a indiqué que la résiliation du contrat du client tiers ayant eu lieu le 1^{er} novembre 2010, faisait suite à la détection de l'erreur de PDL sur le contrat de ce client.

Je constate qu'il n'a pas respecté la procédure de « *correction de mise en service suite à erreur de PDL* » ⁽¹⁾ qui prévoit que votre contrat aurait dû être réactivé dès la détection de l'erreur, ce qui vous aurait ainsi évité une coupure d'électricité.

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 :

Concernant la suspension de l'alimentation en électricité de votre logement et son rétablissement

Le distributeur A a correctement appliqué la procédure « *en cas de client résidentiel sans fournisseur* »⁽²⁾. En effet, cette procédure prévoit que lorsque le distributeur détecte de la consommation d'électricité sur un point de livraison sans fournisseur, il procède à la coupure si le consommateur est absent.

Toutefois, je regrette que le distributeur A ait mis en œuvre cette procédure un 30 décembre, alors même qu'il avait détecté de la consommation d'électricité, et qu'il propose lui-même aux fournisseurs de suspendre leurs demandes de résiliation ou de coupures faisant suite à un impayé pendant la période des fêtes de fin d'année. Il est également important que la réversibilité d'une intervention de coupure puisse être assurée dans un délai court, en cas d'erreur : autrement dit, le distributeur ne devrait pas engager de coupure un jour où il sait ne pas être en mesure de rétablir la fourniture rapidement, pour des questions d'organisation bien compréhensibles.

Vous avez été en relation dès le 30 décembre 2010, avec plusieurs interlocuteurs du service clients du fournisseur Y, qui vous ont communiqué des informations contradictoires sur la date de rétablissement, finalement effective le 3 janvier 2011.

Le distributeur A m'a indiqué avoir été mis au courant de votre situation dès le 30 décembre 2010. La période concernée, la cause de la coupure d'électricité et votre situation (présence d'enfants en bas âge et de votre famille venue pour les fêtes, dans un logement non chauffé) justifiaient un rétablissement dans un délai plus court.

De plus, il est évident que les frais de mise en service en urgence n'avaient pas à vous être facturés puisque vous vous êtes déjà acquittées de ces frais lors de la souscription de votre contrat, et que la coupure d'électricité résultait d'une anomalie.

Or, d'après les informations que vous m'avez communiquées en novembre 2011, le fournisseur Y vous a tout de même facturé ces frais, et il a engagé une procédure pour les recouvrer. Dans les observations qu'il m'a transmises, le fournisseur Y reconnaît vous avoir facturé ces frais, qu'il aurait ensuite annulés « *la totalité des frais engendrés lors de la création du nouveau contrat, soit 133,93 € HT, ont été annulés sur la facture du 16 mars 2011* ».

Concernant l'indemnisation proposée par le fournisseur Y

Dans ses observations, le fournisseur Y indique que « *la période non refacturée [correspondant à la somme d'environ 246,49 euros TTC] est à considérer comme geste commercial* » et propose de le compléter par la somme forfaitaire de 200 euros en l'absence de justificatifs de la perte des denrées alimentaires.

Je tiens à vous préciser que la procédure concertée sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) applicable pour corriger une erreur de point de livraison faisant suite à une mise en service prévoit qu'à défaut de relevé semestriel du compteur pendant la période, le contrat résilié par erreur est réactivé sur la base de l'index qui a servi à la résiliation. Le fait que le fournisseur Y n'ait pas mis en œuvre les dispositions de cette procédure ne peut être assimilé à un geste commercial, car votre consommation d'électricité a probablement été facturée au client détenteur par erreur de votre point de livraison.

La suspension de l'alimentation en électricité de votre logement et son rétablissement tardif vous ont fait subir des conséquences matérielles liées à la coupure (pertes des denrées alimentaires contenues dans votre réfrigérateur) mais également des conséquences morales importantes (présence d'enfants en bas âge et de votre famille dans un logement non chauffé, et ce, en période de fêtes de fin d'année).

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur Y :

- de vérifier, qu'il a procédé, comme il s'y est engagé, à l'annulation des frais de 133,93 euros HT, soit 160,19 euros TTC liés à la réactivation de votre contrat et au rétablissement en urgence de l'alimentation en électricité de votre logement,
- de ne pas vous facturer, comme proposé, l'abonnement et les consommations d'électricité entre le 5 juillet 2010 et le 3 janvier 2011,
- de vous verser une indemnisation de 500 euros TTC pour vous dédommager des désagréments liés à la coupure d'électricité que vous avez subie pendant quatre jours, et dont il est responsable (de par l'erreur de PDL initiale qu'il a commise et de la mauvaise application de la procédure de correction en cas d'erreur),
- de faire apparaître de façon lisible la mention « contrat résilié » au recto de toutes ses factures de résiliation,
- de mener des actions afin que les corrections suite à détection d'erreur de PDL soient effectuées conformément aux procédures concertées.

Je recommande également au distributeur A :

- de vous verser un dédommagement de 100 euros TTC pour le délai de rétablissement tardif de l'alimentation en électricité de votre logement, qu'il a tout de même facturé avec un supplément « en urgence » au fournisseur Y ;
- de ne plus procéder à des coupures d'électricité de fin de maintien d'alimentation en libre service pendant la période de fêtes de fin d'année ;
- de veiller, lorsque des interventions de suspensions d'alimentation sont programmées, à disposer des ressources nécessaires pour rétablir en urgence en fin de journée ou le lendemain si nécessaire ;
- d'étudier une évolution de la procédure « *Client résidentiel consommant sans fournisseur* » dans le cadre de la concertation placée sous l'égide de la CRE afin de ne pas pénaliser un occupant qui serait absent au moment du passage du technicien.

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 :

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe). En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y et le distributeur A m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Copies :
Fournisseur Y
Distributeur A
J., Equipe consommation, Référence XXXX

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »

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 :