

Madame R.  
XX  
XX

Paris, le 19 mars 2013

Dossier suivi par : XXXX  
Tél. : XX  
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XX  
N° de recommandation : 2013-0397

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Ce litige concerne tout d'abord le délai de mise en œuvre pour la réparation définitive d'un câble provisoire mis en place à la suite d'un incendie de votre compteur électrique, le 21 mars 2010. Vous reprochez au distributeur A d'avoir mis 27 mois pour effectuer cette réparation, ce qui vous a causé un préjudice en vous contraignant à acheter plus de bois pour vous chauffer durant les deux hivers pendant lesquels le trou dans le mur de vos toilettes, permettant le passage d'un câble provisoire, n'a pas été résorbé.

Vous ajoutez ne pas avoir pu utiliser votre salle de bains durant cette période à cause du câble électrique qui en empêchait l'accès, et avoir dû remplacer vos lavabos nouvellement achetés, détériorés par le gel.

Vous reprochez enfin aux agents du distributeur A de ne pas avoir honoré plusieurs rendez-vous, ce qui vous a empêchée de travailler durant plusieurs demi-journées.

Vous évaluez votre préjudice total à 20 113,08 euros TTC et vous réclamez également le remboursement des abonnements d'électricité facturés depuis mars 2010.

En outre, vous contestez les consommations d'électricité facturées le 1<sup>er</sup> août 2011 (5 859 kWh pour la période du 9 mai au 29 juillet 2011) pour un montant de 686,41 euros TTC. Vous considérez qu'elles sont surestimées au regard du fait qu'elles concernent une période essentiellement estivale et que votre consommation annuelle avait été estimée à 4 921 kWh dans le cadre du service de son suivi auquel vous avez souscrit en septembre 2011.

Enfin, vous reprochez au fournisseur Y de ne pas prendre en compte les index auto-relevés que vous lui communiquez dans le cadre de son service d'auto-relevés auquel vous avez souscrit en janvier 2012. Vous ajoutez que le fournisseur Y a supprimé le service de suivi de votre consommation sans votre accord.

Page 1 sur 4

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur Y de réexaminer votre réclamation, dans le cadre du processus dit de « *deuxième chance* », que j'ai mis en place. Sa réponse n'ayant pas permis de résoudre votre litige, vous m'avez confirmé votre saisine. J'ai donc analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées (jointes en annexes).

### **Sur la réparation définitive de l'installation liée au compteur**

Je considère que les responsabilités sont partagées entre le distributeur A et vous concernant le délai de réparation définitive de votre installation.

J'estime en effet que vous avez également votre part de responsabilité en n'ayant pas honoré deux rendez-vous que le distributeur A vous a proposés en mai 2011. De plus, vous ne vous êtes pas rendue disponible à d'autres dates qui vous ont été proposées (notamment en janvier 2012).

Toutefois, je considère que le distributeur A a effectivement une part de responsabilité en n'ayant pas honoré deux rendez-vous les 26 septembre et 29 novembre 2011. Je remarque également qu'il a manqué de diligence lors des rendez-vous suivants :

- Le 5 décembre 2011, le distributeur A n'a fait que rebrancher le compteur après le terrassement qui s'était achevé en fin de matinée ;
- Le 9 janvier 2012, ses agents n'ont effectué aucune intervention après avoir constaté que le câble était coincé dans le fourreau. Pourtant, vous m'avez indiqué que le distributeur A connaissait déjà cette information puisque votre interlocuteur vous l'avait précisée avant la planification de ce rendez-vous. Le distributeur A n'a pas remis en cause ce point dans ses observations ;
- Le 13 février 2012, l'intervention a été annulée en raison de l'indisponibilité du véhicule spécialisé dans la recherche de défauts.

Je note d'ailleurs que le distributeur A a reconnu dans ses observations être à l'origine de certaines annulations de rendez-vous.

Je rappelle au distributeur A qu'il a pour mission de veiller à la sécurité et à la sûreté des réseaux et d'en assurer l'entretien et la maintenance, en vertu des articles L.322-8-6° et L.322-9 du Code de l'énergie. Dans le cas présent, force est de constater qu'il n'a pas satisfait à son obligation légale durant plus de deux ans. En effet les photographies que vous m'avez transmises montrent que l'installation provisoire n'était pas sûre, à la fois dans votre logement (câble aérien à proximité de points d'eau et obstruant le passage dans un escalier) et dans la rue (présence d'un trou non intégralement protégé pour des passants).

Je remarque que ce manque de diligence vous a causé des désagréments puisque vous avez été contrainte d'acheter neuf stères de bois supplémentaires afin de vous chauffer.

Vous m'avez également transmis une facture de février 2010, attestant de l'achat deux lavabos (d'un montant global de 1 980 euros TTC) qui n'auraient pas pu être installés et auraient été détériorés par le gel. J'ai en effet pu constater sur les photographies que vous m'avez transmises que ces lavabos étaient détériorés. Cependant, la dégradation due au froid est liée au lieu (qui n'était pas chauffé) dans lequel vous les avez entreposés avant de pouvoir les faire installer, ce dont je ne peux tenir le distributeur A pour responsable.

En revanche, je considère que le distributeur A devrait vous accorder un dédommagement destiné à compenser les frais supplémentaires que vous avez engagés pour chauffer votre maison, compte-tenu du trou dans le mur.

S'agissant de votre évaluation d'un préjudice de 16 200 euros TTC, au titre de l'absence de jouissance par votre famille de votre salle de bain durant vingt-sept mois, j'estime qu'elle n'est pas justifiée. De même, vous ne m'avez apporté aucune preuve que la prise de congé de douze demi-journées avait eu un impact financier sur votre activité professionnelle d'antiquaire décoratrice.

## **En ce qui concerne les estimations facturées le 1<sup>er</sup> août 2011**

Je constate que les estimations que vous contestez résultent d'un calcul effectué par le distributeur A, qui a indiqué ne pas avoir pu relever votre compteur en juillet 2011.

L'analyse de votre historique de consommation montre d'ailleurs que votre compteur n'a fait l'objet d'aucun relevé par le distributeur A entre le 20 juillet 2010 et le 2 mai 2012, soit pendant presque deux ans.

Pourtant, d'après les observations du distributeur A et les photographies que vous m'avez transmises, je remarque que votre compteur est accessible puisque ce dernier est situé dans la rue, à l'extérieur de votre propriété.

Il apparaît que votre compteur n'a pas été relevé entre juillet 2010 et mai 2012 car les agents du distributeur A n'ont pas pu y accéder en raison des travaux pour effectuer le branchement définitif, et que votre consommation a été sous-estimée sur cette période. Le distributeur A vous l'a d'ailleurs indiqué dans un courrier qu'il vous a adressé le 20 janvier 2012.

Je rappelle au distributeur A qu'il a une mission de gestion des données de comptage, en tant que responsable du service public des activités de comptage pour l'électricité, et qu'il est tenu de relever votre compteur tous les six mois. J'estime qu'il pèse sur le distributeur A une obligation de moyens renforcée et que c'est seulement s'il apporte la preuve qu'il a mis en œuvre les moyens mis à sa disposition pour relever le compteur, qu'il peut prétendre être déchargé de toute responsabilité.

Or, je constate que le distributeur A a finalement réussi à relever votre compteur par un relevé spécial du 2 mai 2012, alors que les travaux pour le branchement définitif n'étaient pas achevés. J'estime dès lors qu'il avait les moyens d'en faire de même auparavant. Sa responsabilité doit donc être engagée pour ne pas avoir relevé votre compteur en juillet 2011 et pendant presque deux ans, et qu'il devrait vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis.

## **Sur l'absence de prise en compte de vos index auto-relevés et la résiliation sans votre accord du service *de* suivi de consommation**

Je rappelle que le cinquième alinéa de l'article L.121-91 du Code de la consommation impose à tout fournisseur d'énergie « *d'offrir au client la possibilité de transmettre, par internet, par téléphone ou tout moyen à la convenance de ce dernier, des éléments sur sa consommation réelle, éventuellement sous forme d'index, à des dates qui permettent une prise en compte de ces index pour l'émission de ses factures* ».

D'après les observations du fournisseur Y, vous auriez souscrit à ce service le 6 janvier 2012 et il ne fait pas état de difficultés quelconques de votre part. Vous avez pourtant indiqué à mon collaborateur que vous n'arriviez toujours pas à bénéficier de ce service à ce jour. J'invite donc le fournisseur Y à reprendre contact avec vous afin de résoudre ce problème.

Concernant la résiliation du service de suivi de consommation, le fournisseur Y m'a indiqué dans ses observations que vous n'aviez jamais souscrit ce service, ni été facturée de frais pour celui-ci. Vous m'avez toutefois prouvé que le fournisseur Y avait bien accusé réception de votre souscription à ce service par courrier du 15 septembre 2011. Je note cependant qu'il ne vous a jamais été facturé, ce qui signifie que vous n'avez pas subi de préjudice financier. Comme vous avez confirmé à mon collaborateur vouloir profiter de ce service (facturé 2,90 euros TTC par mois), j'invite le fournisseur Y à vous en faire bénéficier.

Dans la mesure où il ne vous a pas permis d'en profiter durant un an, j'estime qu'il devrait vous le proposer gratuitement pour la même période, à titre de dédommagement

Compte-tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur A de vous accorder un dédommagement de 1 000 euros TTC pour les désagréments subis par le délai anormalement long de réparation de votre installation (en particulier les problèmes de sécurité engendrés, et l'inconfort subi par le refroidissement de votre logement, qui a nécessité des dépenses supplémentaires) et de l'absence de relevé de votre compteur durant près de deux ans.

Je recommande au fournisseur Y :

- de reprendre contact avec vous afin de vous permettre d'utiliser son service de transmission d'index auto-relevés, dans le cas où vous ne parviendriez toujours pas à en bénéficier à ce jour ;
- de vous faire bénéficier gratuitement de son service de suivi de consommation durant un an.

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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie  
Denis Merville