

Paris, le 27 septembre 2012

Dossier suivi par : XXXX  
Tél. : 01.44.94.66.XX  
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2012-1701

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame, Monsieur,

Ce litige concerne une coupure sur le réseau électrique le 8 janvier 2010 pendant 84 h 35.

Vous demandez à bénéficier :

- de l'abattement réglementaire en cas de coupure supérieure à six heures,
- d'un geste commercial compte-tenu des délais de traitement de votre réclamation.

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

Le décret n° 2001-365 du 26 avril 2001 (art. 6) prévoit en cas de coupure d'une durée dépassant six heures, un abattement tarifaire de 2 % de la part fixe de facturation annuelle de l'acheminement, par période de six heures.

L'existence de la coupure n'étant pas contestée, votre réclamation pour bénéficier d'un abattement tarifaire après une interruption d'alimentation de 84 h 35 était donc fondée.

Vous avez sollicité l'application de cet abattement à plusieurs reprises (courriers des 25 janvier, 20 mai et 16 juin 2010 ; appels téléphoniques répétés).

Le fournisseur X vous a confirmé par un courrier du 27 juillet 2010 « *que vous disposerez de ces dispositions réglementaires dans les meilleurs délais* ».

Le fournisseur X et le distributeur A indiquent dans leurs observations, que l'abattement a finalement été déduit sur votre facture d'électricité du 10 mai 2011, pour un montant de 35,82 euros HT.

Ainsi, vous avez attendu sept mois pour que le fournisseur X vous confirme que vous bénéficierez de cet abattement obligatoire, et malgré vos relances répétées, ni X ni A ne vous ont signalé quand cet abattement serait appliqué.

Page 1 sur 2

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 :

Il aura donc fallu dix-sept mois après la coupure subie et deux mois d'attente après ma saisine pour que l'abattement réglementaire soit appliqué à votre facturation.

J'estime que ces délais mettent en évidence le traitement insatisfaisant de votre réclamation par le fournisseur X et le distributeur A.

Par conséquent, je recommande :

- au fournisseur X de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC au titre du traitement insatisfaisant de votre réclamation ;
- au distributeur A de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC au titre du traitement insatisfaisant de votre réclamation.

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 X 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville