

Paris, le 20 décembre 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-1902

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Ce litige concerne la suspension de votre alimentation électrique, du 3 au 8 avril 2013.

Le 3 avril 2013, vous avez constaté que l'alimentation électrique de votre logement avait été interrompue. Vous avez alors pris contact avec le fournisseur Y qui vous a informée, que votre contrat avait été résilié le 31 janvier 2013.

Lui indiquant que vous n'étiez pas à l'origine de cette résiliation (pas de déménagement, ni de souscription auprès d'un concurrent), il a alors adressé une réclamation au distributeur A, afin que celui-ci vous communique l'identité du fournisseur à l'origine de la résiliation de votre contrat, indiquant que seul ce fournisseur pouvait rétablir l'énergie.

Le 4 avril 2013, vous l'avez rappelé afin de demander une mise en service. Celle-ci a été planifiée pour le 8 avril 2013. Vous l'avez recontacté le même jour, sur les conseils du service Energie-Info, service d'information des consommateurs que je partage avec la Commission de régulation de l'énergie (CRE), afin d'obtenir une mise en service à une date plus rapprochée. Le fournisseur Y vous aurait alors informée qu'une mise en service en urgence pouvait être réalisée, sous réserve de disponibilité d'un technicien mais que les frais supplémentaires resteraient à votre charge. Par ailleurs, il vous aurait précisé que cette intervention annulerait la précédente, mais ne pouvait vous garantir qu'elle interviendrait plus rapidement. Finalement, vous avez préféré conserver la première intervention et votre alimentation en électricité a été rétablie le 8 avril 2013.

Vous avez adressé une réclamation au fournisseur Y, afin d'obtenir un dédommagement, notamment pour les pertes de denrées alimentaires (estimées à 150 euros TTC), les frais téléphoniques engagés pour résoudre ce litige (évalués à 80 euros TTC environ), six poissons morts en raison de l'absence de fonctionnement de la pompe de votre aquarium, deux journées de travail durant lesquelles vous avez dû poser des congés, ainsi que la non-jouissance d'internet pour travailler de votre domicile. N'obtenant pas de réponse satisfaisante, vous m'avez saisi.

J'ai alors transmis votre réclamation au fournisseur Y dans le cadre de la procédure dite de « *deuxième chance* », que j'ai mise en place. N'obtenant pas de réponse satisfaisante, vous m'avez confirmé votre saisine, me précisant que le distributeur A vous avait indiqué que le fournisseur Z était à l'origine de la résiliation non demandée de votre contrat, le 31 janvier 2013.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que les fournisseurs Y et Z ainsi que le distributeur A m'ont adressées (jointes en annexe).

Le distributeur A m'a confirmé que votre contrat avait été résilié à l'initiative du fournisseur Z, le 31 janvier 2013, à la suite d'une demande de mise en service effectuée par celui-ci pour un de ses clients.

Le fournisseur Z a reconnu être à l'origine de la résiliation de votre contrat, puisque lorsque son client lui a signalé l'erreur ; il a transmis au distributeur A le 27 mars 2013 une demande de résiliation avec intervention, ce qui explique la suspension de votre alimentation.

En pareil cas, je vous précise que les règles concertées entre les acteurs du marché établies sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE)¹ prévoient que le fournisseur détectant l'erreur demande au distributeur de le mettre en relation avec l'autre fournisseur concerné par l'erreur. Puis les fournisseurs concernés conviennent alors entre eux des actions à mener (demande de mise en service, etc.), qui seront ensuite mises en œuvre par le distributeur. Or, lors de la détection de son erreur, le fournisseur Z n'a pas mis en œuvre cette procédure. Au contraire, en demandant la résiliation du contrat de son client avec déplacement, il est directement à l'origine de la suspension de votre alimentation. Aussi, consécutivement à la transmission de votre saisine par mes services, il vous a accordé un dédommagement de 150 euros TTC.

Le fournisseur Y a reconnu que vous l'aviez recontacté le 3 avril 2013, jour où vous avez remarqué la coupure. Je note qu'il y a un doute sur la date de réalisation de l'intervention de coupure par le distributeur A. En effet, vous m'indiquez qu'elle a eu lieu le 3 avril 2013, alors que le distributeur A m'indique l'avoir réalisée la veille. Quoi qu'il en soit, au cours de la conversation téléphonique précitée, le fournisseur Y a estimé que « *cette coupure faisait suite à un changement de fournisseur d'électricité* » et a transmis une demande au distributeur A, afin que celui-ci vous recontacte pour vous communiquer le nom du fournisseur à l'origine de cette demande.

Le fournisseur Y a également reconnu que votre compagnon, Monsieur B., l'avait recontacté le 4 avril 2013, afin de souscrire un nouveau contrat et effectuer une mise en service. Le rendez-vous a alors été fixé au 8 avril 2013. Le même jour, vous l'avez recontacté, afin de demander un rétablissement plus rapide dans la journée ou le lendemain. Le fournisseur Y vous a alors indiqué « *que l'intervention est possible mais générera des frais qu'[il] ne prendra pas en charge* ».

Je relève que le fournisseur Y était informé dès le 3 avril 2013 de la résiliation non demandée de votre contrat. Or, à cette date, il avait la possibilité de vous proposer, spontanément, de programmer une mise en service « *en express* » (sous 48 heures) ou « *en urgence* » (dans la journée). Aussi, je considère que la demande de mise en service dans le délai « *standard* » de cinq jours ouvrés, qu'il a effectué le lendemain de votre demande, était tardive et non adaptée.

En effet, s'il avait effectué une demande de mise en service dès le 3 avril 2013, en demandant au distributeur A de la réaliser dans la journée, et en lui précisant le motif précis de cette demande, celle-ci aurait probablement été réalisée le 3 avril 2013. Il est probable que vous n'auriez ainsi subi aucune perte alimentaire (un congélateur est normalement conçu pour tenir 24 à 48 heures sans électricité), vos poissons ne seraient, selon vous, probablement pas morts, et vous n'auriez pas eu à multiplier les appels téléphoniques et démarches. De plus, dans ce cas particulier, les frais de mise en service « *en express* » ou « *en urgence* » auraient dû être pris en charge par le fournisseur Y, celui-ci pouvant ensuite en demander le remboursement au fournisseur Z, à l'origine de la résiliation de votre contrat.

Par ailleurs, je vous précise que les frais de mise en service (26,49 euros TTC), s'ils ont été facturés par le fournisseur Y, devraient être annulés.

Je considère donc que le fournisseur Y est directement à l'origine du rétablissement tardif de votre alimentation électrique et devrait prendre à sa charge les désagréments que vous avez subis en vous accordant un dédommagement.

A l'appui de votre réclamation (voir annexe 4), vous m'avez transmis la facture d'achat de vos poissons d'un montant de 56,30 euros TTC. Vous m'avez également transmis votre facture téléphonique du mois d'avril 2013, faisant apparaître des communications hors forfait d'un montant de 24,13 euros TTC, dont de nombreuses communications vers des numéros spéciaux le

¹ Procédure de correction de MES en cas d'erreur disponible à l'adresse suivante : www.gtg2007.com

4 avril 2013. Vous avez également évoqué la perte de denrées alimentaires, que vous avez chiffrée à 150 euros TTC, ce qui est un montant qui paraît vraisemblable compte tenu du montant du panier moyen déterminé par l'observatoire des prix de l'association Familles Rurales, estimé à 137,60 euros TTC en novembre 2011. Ce forfait a d'ailleurs été confirmé par une enquête réalisée par le réseau de transport d'électricité qui démontre qu'au-delà de six heures de coupure, le préjudice causé aux ménages s'évalue en moyenne à 140 euros TTC. En ce qui concerne les deux journées de congés que vous avez dû poser, je vous précise que celles-ci ne sont pas, de mon point de vue, indemnisables, dans la mesure où vous n'avez subi aucune perte financière à proprement parler. En revanche, je relève que la privation d'électricité vous a empêchée de travailler à domicile et a été à l'origine d'une situation inconfortable. Enfin, je note que le fournisseur Y n'a pas apporté de réponse circonstanciée à votre réclamation concernant le dédommagement, et s'est contenté de vous renvoyer vers le fournisseur Z. Or, la procédure précitée prévoit que c'est à lui de traiter les réclamations des consommateurs dont le contrat a été résilié sans explications. Aussi, j'estime que le fournisseur Y devrait vous dédommager des désagréments subis, de manière forfaitaire, à hauteur de 200 euros TTC, et que le fournisseur Z devrait vous accorder un dédommagement d'un montant équivalent, en complétant celui qu'il vous a déjà accordé.

Enfin, le distributeur A m'a proposé de vous accorder un dédommagement de 60 euros TTC, ce que j'estime satisfaisant.

Je lui recommande donc de mettre en œuvre sa proposition.

Je recommande également au fournisseur Z de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC, en complément de celui de 150 euros TTC qu'il vous a déjà versé.

Je recommande enfin au fournisseur Y :

- de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC pour les désagréments dont il est à l'origine par le traitement insatisfaisant de votre réclamation à la suite de la détection de la résiliation inexpliquée de votre contrat, à l'origine du rétablissement tardif de votre fourniture d'électricité,
- de prendre à sa charge l'annulation, le cas échéant, des frais de mise en service du 8 avril 2013.

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, les fournisseurs Y et Z 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

Jean Gaubert