

Madame E

Paris, le 22 novembre 2018

N° de saisine : D2018-08359
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant aux fournisseurs X et Y, ainsi qu'au distributeur Z.

Mon collaborateur a cherché à vous contacter à la suite de la réception de votre courriel du 5 octobre 2018, afin d'obtenir la confirmation de votre volonté de vous désister du processus de médiation. N'ayant obtenu aucune réponse de votre part, vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la coupure d'électricité du 4 juin 2018, au motif qu'elle est survenue sans information préalable.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations des fournisseurs X et Y, ainsi du distributeur Z (jointes en annexe).

Le distributeur Z a reconnu qu'une coupure d'électricité était survenue de manière inopinée dans la nuit du 3 au 4 janvier 2018. C'est pourquoi, il vous a d'ores et déjà accordé « *un geste commercial* » de 30 euros TTC et a proposé de vous accorder « *un geste commercial* » complémentaire de 50 euros TTC, ce que j'estime satisfaisant. Quant au fournisseur X, il s'est rendu compte que des frais de mise en service de 24,08 euros TTC étaient présents dans la facture du 1^{er} août 2018 de 101,45 euros TTC, raison pour laquelle il a proposé de les prendre en charge, ce que j'estime satisfaisant. Selon moi, le fournisseur X devrait également vous adresser la facture du 6 juin 2018 de 34,45 euros TTC.

Vous trouverez ci-après le détail de mon analyse.

Le distributeur Z a reconnu qu'une coupure d'électricité était survenue de manière inopinée.

Il a indiqué « *qu'une manœuvre sur l'organe de coupure du compteur Linky [avait] bien [été] enregistrée dans la nuit du 3 au 4 juin 2018* ». Il a précisé qu'il « *n' [avait] pas pu définir la nature exacte de l'interruption d'énergie* », au motif qu'il « *n' [avait] pas connaissance de [son] origine* ».

Quant au fournisseur X, il a reconnu qu'il vous avait facturé des frais de mise en service de 24,08 euros TTC à la suite de « *[la] mise en service en urgence avec rétablissement de l'énergie* » réalisée le 4 juin 2018, et ce à deux reprises.

Il a indiqué que ceux présents dans la facture du 6 juin 2018 de 34,45 euros TTC vous avaient été remboursés par la facture du 1^{er} août 2018 de 101,45 euros TTC, ce que je vous confirme. En revanche, vous avez précisé ne pas être en possession de la facture du 6 juin 2018 de 34,45 euros TTC, raison pour laquelle le fournisseur Y devrait vous l'adresser selon moi. En ce qui concerne les frais de mise en service présents dans la facture du 1^{er} août 2018 de 101,45 euros TTC, il a proposé de les prendre en charge, ce que j'estime satisfaisant.

Vous faites valoir que la coupure d'électricité du 4 juin 2018 vous a occasionné des désagréments.

Vous avez indiqué avoir « *épuisé [votre] forfait de téléphone portable* », mais également « *[perdu] vos réserves alimentaires [congelées]* ».

Le distributeur Z vous a d'ores et déjà versé « *un geste client* » de 30 euros TTC. Dans le cadre de la médiation, il a proposé de vous accorder « *un geste client complémentaire* » de 50 euros TTC « *au titre des communications hors forfait* ».

Or, au regard du « journal de manœuvre » de l'organe de coupure joint par le distributeur Z, la coupure a duré de 0h00 à 13h15.

Vous ne m'avez transmis ni photographies des denrées périmées ni liste détaillant ces dernières.

Toutefois, à mon sens, une coupure d'électricité en été pendant 13 heures 15 a été en mesure de dégrader à minima vos denrées réfrigérées.

La perte des denrées alimentaires peut être évaluée forfaitairement par référence à différents indicateurs. Par exemple, le panier moyen d'un ménage déterminé par l'Observatoire des prix de l'association Familles Rurales, est estimé à 136 euros TTC sur l'année 2017. Les enquêtes du Réseau de transport d'électricité démontrent de leur côté qu'au-delà de 6 heures de coupure, le préjudice causé aux ménages s'aggrave nettement et s'évalue en moyenne à 140 euros TTC.

J'estime que la somme de 140 euros TTC permettrait de couvrir la perte de vos denrées.

Dans votre courrier du 4 août 2018, vous avez émis le souhait de changer de fournisseur au profit du fournisseur X. Les informations relatives au changement de fournisseur sont présentes dans une fiche pratique (cf. fiche pratique ci-jointe) disponible sur le site internet : www.energie-info.fr. Un comparateur d'offres est également présent sur le site internet ci-avant évoqué.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur Y de vous adresser la facture du 6 juin 2018 de 34,45 euros TTC.

Je lui recommande également de prendre en charge les frais de mise en service de 24,08 euros TTC présents dans la facture du 1^{er} août 2018 de 101,45 euros TTC, comme il l'a proposé.

Quant au distributeur Z, je lui recommande de vous accorder :

- un dédommagement de 140 euros TTC pour la perte des denrées alimentaires ;
- « *un geste commercial* » de 50 euros TTC, comme il l'a proposé.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de m'en informer par courriel (mediation@energie-mediateur.fr), ou par courrier, en me retournant l'enquête de satisfaction jointe pour évaluer la qualité de cette médiation.

Le fournisseur Y et le distributeur Z m'informeront dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous contestez la solution proposée ou si le fournisseur Y et/ou le distributeur Z refuse(nt) de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à ce litige vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert

