

Madame S. C.

Paris, le 15 mars 2019

N° de saisine : D2018-16155
(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 A et B ainsi qu'au distributeur Y. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Du 11 au 13 août 2018, vous avez enregistré au sein de votre domicile une interruption de l'alimentation électrique dont l'origine serait la résiliation à tort du contrat de fourniture d'électricité souscrit auprès de A.

Cette interruption aurait occasionné :

- une perte de denrées alimentaires évaluée à 788,59 euros TTC ;
- la détérioration des vêtements coincés dans votre lave-linge évaluée à 159 euros TTC ;
- l'envoi de plusieurs courriers recommandés pour un total de 29,95 euros TTC ;
- des désagréments importants pour lesquels vous souhaitez être indemnisée à hauteur de 1 000 euros TTC.

Considérant que la responsabilité des opérateurs est engagée, vous leur demandez une indemnisation sur la base de votre évaluation.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations transmises par A, B et Y (jointes en annexe).

J'en arrive à la conclusion que votre contrat avec A a effectivement été résilié par erreur, ce qui a provoqué une coupure d'électricité pendant deux jours.

J'ai relevé que B était partiellement responsable de ce dysfonctionnement pour n'avoir pas suffisamment fiabilisé la mise en service de l'un de ses clients, effectuée à tort sur votre point de livraison (PDL, c'est-à-dire la référence technique de votre compteur). Le fournisseur A de son côté a tardé à prendre en charge votre réclamation et à rétablir votre alimentation électrique, alors que ce rétablissement aurait pu être télé-opéré le jour-même puisque vous disposez d'un compteur Linky.

Les fournisseurs devraient donc vous indemniser pour la perte des denrées alimentaires et les désagréments subis.

Par ailleurs, j'ai estimé utile de recommander à A de réviser ses procédures internes, pour que les situations qui résultent d'une erreur de PDL soient à l'avenir mieux prises en compte.

Vous trouverez ci-dessous le détail mon argumentation.

LA RÉSILIATION DE VOTRE CONTRAT ET L'INTERRUPTION DE L'ALIMENTATION ÉLECTRIQUE

Le 11 août 2018 à 10h00, l'alimentation électrique de votre logement a été interrompue. Le rétablissement aurait eu lieu le 13 août 2018 à 15h30.

Cette interruption a pour origine la résiliation par erreur de votre contrat de fourniture d'électricité souscrit auprès de A. En effet, à la suite du départ de son locataire, le propriétaire de l'appartement situé au rez-de-chaussée a souscrit un contrat d'électricité en son nom auprès de B. Toutefois, ce contrat a été souscrit avec les référence du point de livraison (PDL) de l'appartement situé au 1^{er} étage. Pour cette raison votre contrat avec A a été résilié le 25 juillet 2018.

Le 9 août 2018, le propriétaire du rez-de-chaussée a demandé la résiliation de son contrat, ce qui a provoqué la suspension de votre alimentation électrique, puisque ce contrat était rattaché à votre PDL. Le 11 août 2018, Y, conformément aux procédures prévues en cas de résiliation, a réduit la puissance de votre compteur à 1 kVA.

A a réalisé les démarches nécessaires pour rétablir votre contrat d'électricité le 13 août 2018, alors que vous l'aviez alerté le 11 août.

A a indiqué qu'il ne pouvait être tenu pour responsable de la résiliation à tort de votre contrat d'électricité en sachant qu'elle faisait suite à une erreur d'activation de la part de la B.

Pour sa part, B a souligné avoir créé le contrat de fourniture conformément aux données transmises par le propriétaire de l'appartement situé au rez-de-chaussée, celui-ci ayant transmis le PDL associé à votre logement. Il a ajouté qu'il appartenait à A d'intervenir rapidement après la résiliation de votre contrat afin de rétablir la situation. B a également émis des doutes sur l'existence de l'interruption et s'est étonné que vous n'ayez pas contacté le service clients de A dès le 11 août 2018.

Ces éléments appellent de ma part les remarques suivantes.

- *La résiliation de votre contrat de fourniture d'électricité*

Selon B, la mise en service à tort sur votre PDL, est due aux informations erronées transmises par le propriétaire de l'appartement qui aurait communiqué le numéro du PDL associé à votre appartement situé au 1^{er} étage.

Or, vous m'avez transmis une attestation établie le 24 octobre 2018 par ce propriétaire au travers de laquelle il a indiqué ne pas avoir « *demandé la fermeture du compteur [de votre] logement* » mais avoir demandé l'ouverture à son nom du logement situé au rez-de-chaussée et précédemment occupé par un locataire.

Les données communiquées par le propriétaire à B ne sont plus vérifiables aujourd'hui et notamment le numéro de PDL transmis. Pour autant, j'estime qu'il appartenait à B de vérifier et recouper les informations nécessaires à la mise en service (numéro de PDL, numéro de compteur, étage) pour écarter tout risque d'erreur. J'en conclus qu'B a une part de responsabilité dans la mise en service effectuée par erreur pour son client sur votre point de livraison.

S'agissant de A, je note que vous l'avez contacté le 6 août 2018 afin de l'informer que vous n'aviez pas demandé la résiliation de votre contrat d'électricité. Sur ce point, A a indiqué que, selon ses « *process* », il disposait d'un délai de traitement de sept jours.

Or, avant de recevoir une réponse de sa part, Y a réduit la puissance de votre compteur de 6 à 1 kVA, le 11 août.

Le délai de sept jours prévu par A m'apparaît anormalement long, d'autant que disposant de Linky et avec le recours à la ligne « *affaires urgentes* » d'Y, la situation aurait pu être rétablie sans délai et l'erreur identifiée.

Constatant l'absence d'alimentation électrique le 11 août 2018, vous avez à nouveau contacté A. Or, celui-ci n'a demandé une mise en service en urgence que deux jours plus tard, le 13 août 2018. Une réaction le jour même aurait été appropriée pour faire face à l'urgence requise par une situation de

coupure. En effet, avec un compteur Linky, le rétablissement de l'alimentation électrique peut être effectué à distance le jour même.

En ce sens, je considère que A est principalement responsable de votre litige.

- *L'interruption de l'alimentation électrique*

Y a réduit la puissance de votre alimentation électrique à 1 kVA en date du 11 août 2018. Or, avec une puissance aussi faible il est vraisemblablement que l'organe de coupure présent au niveau du compteur Linky se soit déclenché, la puissance ayant été dépassée par un usage ponctuel, ce qui vous a privée d'électricité.

LES DOMMAGES ET DÉSAGRÈMENTS CONSÉCUTIFS A L'INTERRUPTION

L'interruption susvisée aurait occasionné :

- une perte de denrées alimentaires évaluée à 788,59 euros TTC ;
- la détérioration des vêtements coincés dans votre lave-linge évaluée à 159 euros TTC ;
- l'envoi de plusieurs courriers recommandés pour un total de 29,95 euros TTC ;
- des désagréments importants pour lesquels vous souhaitez être indemnisée à hauteur de 1 000 euros TTC.

- La perte de denrées alimentaires :

Afin d'évaluer au plus juste la perte de denrées alimentaires, je prends traditionnellement en compte plusieurs éléments dont notamment :

- la durée de l'interruption de l'alimentation électrique ainsi que la période à laquelle elle survient ;
- la nature des aliments perdus (congelés ou frais) ;
- la date d'acquisition et les caractéristiques techniques du ou des appareils de conservation.

Vous avez indiqué avoir perdu toutes les denrées stockées dans un réfrigérateur combiné et un congélateur, compte tenu de la coupure qui a duré 48 heures.

Vous m'avez transmis de nombreux tickets de caisse justifiant de l'achat de produits frais et congelés au cours du mois de juillet 2018 mais également la veille de l'interruption au sein de votre logement, à savoir le 10 août 2018. Je dispose également de factures attestant de l'achat de denrées en septembre et octobre 2018, soit après l'interruption.

Je constate que vous demandez le remboursement à la fois des denrées perdues du fait de l'interruption mais également de celles achetées après l'interruption. Or, cela reviendrait à vous indemniser deux fois pour le même dommage.

La perte de denrées alimentaires peut être évaluée forfaitairement par référence à différents indicateurs. À titre d'exemple, l'Observatoire des prix de l'association Familles Rurales a évalué le panier moyen d'un ménage à 140 euros TTC sur l'année 2018.

Au vu des justificatifs transmis et des deux appareils de conservation concernés, j'estime équitable l'évaluation de la perte des denrées à hauteur de 280 euros TTC, soit deux paniers moyens.

- Les désagréments subis :

Vous m'avez indiqué que l'interruption de l'alimentation électrique avait été à l'origine de désagréments importants. En effet, vous avez dû réaliser de nombreuses démarches afin de comprendre la raison de la résiliation du contrat et d'obtenir le rétablissement de l'alimentation. En ce sens, vous m'avez transmis la copie des courriers recommandés avec accusé de réception envoyés pour un total de 29,95 euros TTC.

En outre, vous avez constaté la détérioration des vêtements contenus dans votre lave-linge, cet appareil s'étant arrêté de manière inopinée alors qu'il fonctionnait. Vos vêtements sont devenus inutilisables car le tambour de l'appareil a été rempli d'eau savonneuse pendant trois jours. Afin de soutenir vos propos, vous m'avez transmis des tickets de caisse d'achat de vêtements des 1^{er} et 7 août 2018, d'un montant total de 159 euros TTC. Je ne dispose pas de photos pour étayer l'évaluation des dégâts, qui reste plausible.

Vous avez ajouté que vos petits-enfants vivant à Paris et devant passer des vacances dans votre logement n'avaient pas pu rester du fait de la coupure d'électricité. Aussi, vous n'avez pas pu passer l'été dernier avec vos petits-enfants. Vous m'avez transmis des justificatifs du trajet de retour en voiture des enfants qui ont dû repartir prématurément vous obligeant à modifier l'organisation des congés des petits enfants.

En ce sens, un dédommagement à hauteur de 200 euros TTC m'apparaît équitable.

Aussi, mon évaluation des dommages et des désagréments s'élève à 480 euros TTC (280 + 200). Au vu des responsabilités susvisées, je considère que B et A devrait vous indemniser sur la base de mon évaluation.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur B de vous verser la somme de 100 euros TTC pour la résiliation par erreur de votre contrat de fourniture d'électricité.

Je recommande au fournisseur A de vous verser la somme de 380 euros TTC pour son manque de diligence dans le rétablissement de votre alimentation électrique.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande à A :

- **de traiter sans délai les réclamations de ses clients dont le contrat a été résilié par erreur et qui suspectent une inversion de PDL, et de faire évoluer ses procédures internes en ce sens ;**
- **de tout mettre en œuvre, dès qu'il a connaissance que l'un de ses clients est privé d'alimentation électrique à la suite d'une résiliation par erreur, pour le faire rétablir sans délai.**

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.

A et B m'informeront dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous contestez la solution proposée, ou si A et/ou B 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



Copie : A / B
Y