

Monsieur M. D

Paris, le 8 février 2019

N° de saisine : D2018-16690
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant aux fournisseurs A et B et au distributeur Y. Vous trouverez ci-joint ma recommandation de solution.

Vous avez constaté, à votre retour de congés le 1^{er} septembre 2018, que l'alimentation électrique de votre logement avait été suspendue. Vous avez alors appris que votre contrat avec B avait été résilié en raison d'une demande de mise en service formulée par erreur par A pour le compte de l'une de vos voisines.

Vous sollicitez de la part d'A un dédommagement de 879 euros TTC pour les désagréments occasionnés (odeurs nauséabondes dues aux aliments en décomposition dans votre congélateur que vous dû remplacer et vous ont contraint à demeurer chez des proches quelque temps, etc.) décomposé comme suit :

- coût du congélateur : 379 euros TTC,
- coût d'un tapis : 200 euros TTC,
- contenu du congélateur : 200 euros TTC,
- intervention d'une entreprise de nettoyage : 100 euros TTC,
- vous avez également précisé, au cours de l'instruction de votre litige, envisager de jeter votre canapé (acheté 999 euros) à cause de l'odeur qui y restait imprégnée.

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

Il en ressort que le fournisseur A a effectué la mise en service de son client en prenant les références du point de livraison / point de référence et de mesure (PDL / PRM, c'est-à-dire la référence technique de votre contrat) rattaché à votre logement. S'apercevant de son erreur, il a résilié ce contrat erroné ce qui a eu pour conséquence la limitation de votre alimentation à 1 000 Watts, et la coupure qui a suivi, puisque votre compteur n'était plus relié à aucun contrat.

Or, ces désagréments auraient été évités si A s'était rapproché de votre fournisseur, B, pour qu'il effectue sans délai une mise en service, comme le prévoient les procédures prévues en cas d'erreur, établies sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

Le fournisseur A a accepté de vous dédommager d'un montant que je lui recommande de réévaluer pour tenir mieux compte de vos désagréments.

Enfin j'ai estimé utile, dans un but de prévention des litiges, de rappeler au fournisseur auteur d'une erreur de PDL/PRM les procédures à suivre pour éviter une coupure comme celle que vous avez subie.

LA RÉSILIATION DE VOTRE CONTRAT

Votre contrat avec B a été résilié en raison de la demande de mise en service formulée par A pour le compte d'un de ses clients, le 20 juillet 2018.

Conformément aux règles de fonctionnement du marché de l'électricité, la mise en service a entraîné la résiliation de votre contrat, le 21 juillet 2018.

À ce stade, il est à noter que l'erreur, bien que commise par A, ne lui est pas nécessairement directement imputable. En effet, lors de la souscription d'un contrat, le fournisseur effectue, avec les éléments dont il dispose (adresse, numéro de série du compteur, index, etc.), une recherche. Tributaire de son client pour l'obtention de ces informations, il n'est donc pas automatiquement responsable. En l'état, je ne dispose pas des éléments de contexte qui expliqueraient l'erreur commise par A.

Je note néanmoins que dans ses observations, A indique avoir demandé à Y l'annulation de ce contrat le jour même, ce qui montre qu'il a rapidement pris conscience de cette erreur.

LA LIMITATION DE VOTRE PUISSANCE

Voulant rectifier son erreur A, a résilié le contrat erroné le 27 juillet 2018.

Les règles de fonctionnement du marché, concertées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), prévoient, en cas d'erreur de PRM, que le fournisseur auteur de l'erreur et qui s'en aperçoit, prenne contact avec le distributeur afin de connaître l'identité de l'ancien fournisseur. Il doit alors se rapprocher de ce dernier afin qu'il reprenne le PRM. Ceci permet d'éviter une suspension de l'alimentation électrique ou une réduction de puissance.

En ne suivant pas cette procédure, A est donc directement responsable de la limitation de puissance que vous avez subie.

Avec un compteur Linky, la résiliation est mise en œuvre le jour même de la demande et entraîne automatiquement une limitation de puissance à 1 000 Watts, réalisée à distance.

Les fournisseurs devraient donc être particulièrement attentifs aux modalités de correction des erreurs de PDL/PRM qui, lorsqu'elles ne suivent pas les procédures, se traduisent inmanquablement par une coupure d'électricité, lorsque l'erreur concerne un compteur Linky.

LE DÉLAI DE RÉTABLISSEMENT

Vous êtes rentrés de congés le 1^{er} septembre 2018. S'agissant d'un samedi, jour non ouvré, B n'a pas pu programmer immédiatement une mise en service. En revanche, il l'a fait dès le 3 septembre et Y a pu la réaliser le jour-même.

En ce sens, j'estime qu'A et Y ont mis en œuvre les moyens nécessaires pour que la correction de cette erreur soit la plus rapide possible.

J'invite également Y à vérifier qu'aucun frais n'a été facturé pour la mise en service qui a suivi la correction de l'erreur.

LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS

La limitation de puissance à 1 000 Watts s'est traduite par une coupure d'électricité à l'occasion du fonctionnement d'un appareil qui appelait une puissance supérieure. Votre installation a disjoncté et vous n'avez pas été en mesure de réenclencher le disjoncteur, du fait de votre absence.

A étant responsable de la limitation de puissance à l'origine de la coupure, j'estime qu'il devrait vous dédommager de l'intégralité des désagréments subis.

A a proposé, après de nombreux échanges avec mes services, de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC dans le cadre d'un accord amiable, que vous avez refusé, le considérant insuffisant.

Pour ma part, j'ai tenté d'évaluer vos désagréments sur la base des éléments que vous m'avez transmis, étant entendu qu'il vous revient de rapporter la preuve de l'existence de votre dommage et de son lien avec l'incident.

A cet égard, vous m'avez indiqué que le congélateur, le tapis et le canapé, étaient devenus inutilisables en raison de l'odeur qui les avait imprégnés. Cependant, vous ne m'avez pas transmis d'attestation de l'entreprise de nettoyage qui constaterait son échec à remédier aux problèmes d'odeurs. Vous ne m'avez pas non plus transmis, malgré les demandes de mes services, la facture acquittée pour ce nettoyage.

De plus, si le canapé et le tapis sont encore visibles, aucun constat de l'odeur n'est possible aujourd'hui sur le congélateur que vous avez jeté.

Il n'est donc pas possible d'appuyer votre demande de remplacement du congélateur sans preuve à opposer au fournisseur. Enfin, pour le canapé et le tapis, je vous recommande de solliciter une expertise auprès d'A pour évaluer leur dégradation et l'indemnisation.

En ce qui concerne les denrées alimentaires perdues, vous ne disposez pas des factures d'achat. En revanche, vous m'avez transmis les photographies des sacs contenant les denrées jetées ainsi que la facture d'achat du congélateur de 226 litres.

En l'absence de preuve précise, la perte des denrées alimentaires peut être évaluée forfaitairement par référence à différents indicateurs. Les enquêtes du Réseau de transport d'électricité (RTE) (« Quelle valeur attribuer à la qualité de l'électricité ? » publié en 2012) démontrent de leur côté qu'au-delà de 6 heures de coupure, le préjudice causé aux ménages s'aggrave nettement et s'évalue entre 140 et 350 euros TTC. Compte tenu de la contenance de votre congélateur, le montant de 200 euros TTC que vous évoquez dans votre courrier du 4 septembre 2018 à A me semble plausible.

Enfin, vous avez dû, à votre retour de vacances, supporter les odeurs dégagées par les produits en décompositions, assurer le nettoyage et effectuer des démarches. Ces désagréments me semblent réels et justifient à mon sens un dédommagement.

Compte-tenu de ce qui précède, je recommande à A de :

- vous accorder un dédommagement de 400 euros TTC pour les désagréments subis ;
- répondre favorablement à votre demande d'expertise pour la canapé et le tapis souillés.

Je recommande également à Y de vérifier l'absence de facturation de frais liés à la mise en service de votre contrat, et le cas échéant, de les annuler.

Dans un but de prévention des litiges, en cas d'erreur de point de livraison, je recommande au fournisseur auteur de l'erreur de se rapprocher du fournisseur « victime » en sollicitant qu'il rétablisse son client au moyen d'une mise en service dans les meilleurs délais afin d'éviter tout risque d'interruption de fourniture d'énergie, et en particulier lorsque le compteur en cause est un compteur Linky.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

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

Si vous la contestez, ou si le fournisseur A et le distributeur Y refusent 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 la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A
B
Y