

Monsieur M.

Paris, le 13 décembre 2017

N° de saisine : D2017-06502
(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 au fournisseur A et au distributeur Y concernant la coupure intervenue le 26 juin 2017. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier qui a dépassé trois mois.

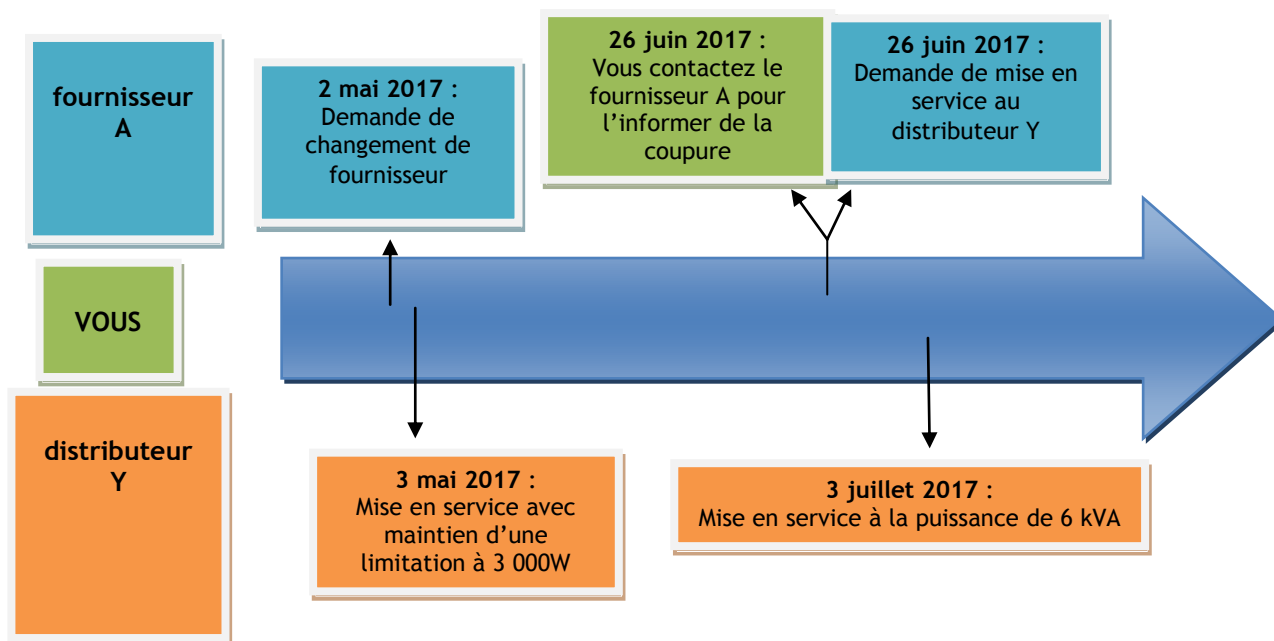
Vous êtes titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur A d'une puissance de 6 kVA, option « *BASE* », depuis le 3 mai 2017. Votre compteur électromécanique est accessible aux relevés en votre absence.

Vous contestez le bien-fondé de la coupure intervenue du 26 juin au 3 juillet 2017 et sollicitez un dédommagement au titre des désagréments subis.

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

Cette analyse fait ressortir d'une part que la coupure d'énergie, due à la pose d'un limiteur de puissance antérieure à votre emménagement, aurait pu être évitée et d'autre part que le rétablissement aurait pu être réalisé plus tôt si la procédure adaptée avait été mise en œuvre par le fournisseur A. Un dédommagement au titre des désagréments subis devrait vous être accordé.

J'ai fait figurer les évènements permettant d'expliquer la coupure d'électricité sur la frise suivante :



Le fournisseur A ne pouvait ignorer la pose du limiteur

Il ressort de ces éléments que votre contrat a fait l'objet, à tort, d'une demande de changement de fournisseur par le fournisseur A le 2 mai 2017.

En effet, dans la mesure où vous sollicitiez une mise en service lors de votre entrée dans les lieux, un changement de fournisseur n'était pas justifié. Vous avez d'ailleurs joint à votre saisine une attestation d'achat du logement à la date du 21 avril 2017 permettant de prouver que vous n'occupiez pas les lieux avant cette date et que vous n'aviez donc pas souscrit de contrat auprès d'un autre fournisseur.

De plus, le distributeur Y a précisé qu'un limiteur de puissance à 3 000 W avait été posé sur le PDL, dans le cadre du contrat de votre prédécesseur. Il a ajouté qu'un flux informant le fournisseur A de l'état du PDL avait été transmis de sorte qu'il ne pouvait en ignorer l'existence.

Ceci est corroboré par la procédure définie par les acteurs du marché dans le cadre des instances de concertation placées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie¹ (CRE) qui prévoit que « le nouveau fournisseur est informé de l'état du PDL par un flux de validation de changement de périmètre 3 jours ouvrés après la date effective de la bascule. Il peut, le cas échéant, demander une remise en conformité du PDL (rétablissement ou retrait du limiteur de puissance) ».

Ainsi, le fournisseur A ne pouvait ignorer la pose du limiteur trois jours après la mise en service, réalisée le 3 mai 2017, soit dès le 6 mai 2017. Dès lors, la coupure du 26 juin 2017, due à l'enclenchement du limiteur (probablement en raison d'un appel de puissance supérieur à 3 000 watts), n'aurait pas eu lieu si une demande de dépose du limiteur avait été formulée par le fournisseur A.

Enfin, si le fournisseur A avait demandé une mise en service en lieu et place d'un changement de fournisseur, la puissance aurait été rétablie dès la réalisation de la prestation le 3 mai 2017.

¹ Procédure disponible sur le site www.gte2007.com, rubrique « Référentiel documentaire »

Le traitement de la demande de rétablissement par le fournisseur A

Le 26 juin 2017, à la suite de votre appel téléphonique, le fournisseur A a sollicité une mise en service auprès du distributeur Y. Afin de vous faire rétablir au plus vite, il a sollicité le distributeur Y afin qu'elle soit réalisée en express ou en urgence. Cette demande n'a toutefois pas pu être réalisée, aucun technicien n'étant disponible.

Dès lors, l'intervention a été réalisée dans le délai standard de 5 jours ouvrés, ce qui explique que l'intervention ait été programmée au 3 juillet 2017.

Or, compte tenu du changement de fournisseur demandé par le fournisseur A, ce dernier avait la possibilité de demander un rétablissement à la puissance initiale, ce qui aurait mis fin à la coupure. En effet, la prestation aurait alors été réalisée dans la journée pour une demande avant 15 heures ou sous un jour ouvré, conformément au catalogue des prestations².

Je considère donc que le fournisseur A vous a fait perdre une chance d'être rétabli plus rapidement, en n'exploitant pas correctement les procédures de fonctionnement du marché.

Vous avez été privé d'électricité pendant sept jours et déclarez avoir subi de nombreux désagréments :

- votre femme et votre fils ont été contraints de quitter le logement plus tôt impliquant des frais de transport (billet de train d'un montant de 40 euros TTC),
- perte de denrées alimentaires,
- des travaux étaient prévus dans votre logement mais n'ont pu être réalisés (6 959 euros TTC).

Concernant, le remboursement du billet de train, vous déclarez que votre femme et votre fils occupaient le logement, censé devenir votre résidence principale, afin de superviser le suivi des travaux. Vous aviez également acheté un billet (M/M L V) pour leur retour prévu pour le 29 juin 2017 mais avez été contraint d'avancer la date au 27 juin 2017, pour un montant de 40 euros TTC. Compte tenu de la coupure, cette démarche était légitime et peut être considérée comme un désagrément.

Concernant la perte des denrées alimentaires, en l'absence de justificatifs, elle peut être évaluée forfaitairement par référence à différents indicateurs. Les enquêtes du Réseau de transport d'électricité (RTE) 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. Je considère donc qu'il serait équitable qu'un dédommagement de 150 euros TTC vous soit accordé.

En ce qui concerne les travaux non réalisés, vous m'avez transmis les factures relatives au montant des travaux et précisez que les entrepreneurs auxquels vous avez fait appel ont sollicité le règlement de la totalité. Vous ne m'avez toutefois pas fourni d'éléments permettant de prouver que vous êtes redevable de ces sommes malgré l'absence de travaux. En effet, ceux-ci ont pu être reportés, n'impliquant donc pas de perte financière directe. Aussi, en l'état actuel des éléments à ma disposition, je ne suis pas en mesure de faire droit à votre demande de dédommagement à ce titre.

Enfin, vous avez dû effectuer de nombreuses démarches afin de voir votre alimentation rétablie.

Le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement de 156,12 euros TTC, que j'estime insuffisant compte tenu de sa responsabilité dans le litige.

² Disponible sur le site <http://www.Y.fr/>

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 250 euros TTC incluant le dédommagement de 156,12 euros TTC proposé compte tenu des désagréments occasionnés par la coupure.

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 m'informerait dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur A refuse 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 : fournisseur A/distributeur Y