



Réf. 480718-304186854/SF

Recommandation n° 2009-105

relative à la saisine de Monsieur N

du 30 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 30 novembre 2008 par Monsieur N d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. N demande au fournisseur X un dédommagement pour les désagréments subis à la suite d'une coupure d'électricité dans son nouveau logement, en raison de difficultés de mise en place de son contrat.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504.

L'examen de la saisine et les conclusions du médiateur

- Le 6 septembre 2007, M. N a fait une demande d'ouverture de contrat dans son nouveau logement par internet auprès du fournisseur X. Le fournisseur X lui a demandé le nom de son prédécesseur, afin d'identifier le point de livraison. M. N n'ayant pas pu fournir cette information, le fournisseur X a eu des difficultés pour ouvrir le contrat et le 13 novembre 2007, et le distributeur ERDF a coupé l'alimentation de l'appartement.
- A la suite des démarches de M. N pour faire rétablir l'électricité dans son logement, le point de livraison a finalement été identifié, mais la mise en service n'a pu avoir lieu que le 3 décembre 2007.
- M. N demande la somme de 970 euros à titre de dédommagement, dont 595 euros correspondant au loyer des trois semaines pendant lesquelles il n'a pu occuper son logement faute d'électricité, 50 euros correspondant à la perte des denrées de son congélateur, 25 euros pour non respect des « 20 engagements X » et 300 euros pour les désagréments subis. Il demande aussi l'annulation des frais de mise en service.
- Le fournisseur X a reconnu son entière responsabilité dans le litige et a proposé de rembourser à M. N la somme de 671,94 euros TTC se décomposant comme suit :
 - la somme de 595 euros correspondant au loyer l'appartement, sous réserve que M.N fournisse la copie d'une quittance de loyer pour justifier ce versement,

- la somme 50 euros de denrées perdues dans le congélateur,
 - la somme 26,94 euros TTC correspondant au déplacement du technicien sans intervention.
- Le médiateur considère que la solution proposée par le fournisseur X est satisfaisante.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande à M. N d'adresser sans délai au fournisseur X la quittance de loyer demandée.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre la solution décrite ci-dessus, dès réception du justificatif demandé par le fournisseur.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X informera le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat du consommateur.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 17 juin 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE