

Paris, le 21 mai 2012

Dossier suivi par : XX
Tél. : 01.44.94.66.49
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2011-XX
N° de recommandation : 2012-0673

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Mademoiselle,

Ce litige concerne la résiliation inexpliquée de votre contrat de fourniture d'électricité, qui a conduit à la suspension de cette fourniture à votre domicile. Vous souhaitez être dédommée pour la perte de denrées alimentaires, que vous chiffrez à 150 euros TTC, ainsi que pour la suspension de votre alimentation électrique pendant 6 jours.

J'ai procédé à une analyse détaillée de tous les éléments du dossier que vous m'avez transmis, ainsi que des observations du fournisseur X et du distributeur A.

A la suite de votre demande de souscription de contrat, le fournisseur X a adressé au distributeur A une demande de mise en service pour votre point de livraison. Conformément à la procédure de mise en service sur un point de livraison (PDL) non résilié, cette demande a entraîné la résiliation automatique du contrat de fourniture du précédent titulaire du point de livraison, c'est-à-dire votre prédécesseur dans ce logement.

Toutefois, et alors que ce n'était absolument pas nécessaire, et même déconseillé, le fournisseur X a adressé au distributeur A une demande de résiliation pour le compte de votre prédécesseur, postérieure à la demande de mise en service vous concernant. C'est cette demande qui a entraîné la résiliation, par erreur, de votre contrat.

Le fournisseur X reconnaît avoir résilié votre contrat de fourniture par erreur. Il précise avoir, à plusieurs reprises, tenté de vous réintégrer dans son périmètre de fourniture. Cependant, ses demandes, adressées au distributeur A, n'ont pu aboutir. Il constate que vous êtes abonnée chez un autre fournisseur pour la fourniture d'électricité depuis le 22 juin 2011.

Il a proposé de vous accorder 150 euros TTC pour vous dédommager de la perte de denrées alimentaires, 50 euros TTC pour les frais engagés dans cette affaire, et 50 euros TTC pour l'absence de réponse apportée dans le cadre du processus 2^{ème} chance, soit un dédommagement global de 250 euros TTC.

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

Je considère ce dédommagement justifié car le fournisseur X a commis plusieurs erreurs de gestion qui sont à l'origine de la mise hors service de votre contrat et du délai de son rétablissement :

- Le fournisseur X a correctement effectué la mise hors service de votre prédécesseur avant votre mise en service. Il n'aurait donc pas dû transmettre une nouvelle demande de mise hors service pour votre prédécesseur ;
- N'ayant pas réalisé qu'il était à l'origine de la mise hors service de votre contrat, le fournisseur vous a induit en erreur en vous confirmant « *qu'un fournisseur alternatif, a[vait] demandé la mise en service de son contrat d'énergie électrique* », et vous a conseillé inutilement de vous rapprocher des services d'énergie info ;
- Il a également adressé une demande d'information au distributeur A pour connaître l'identité du fournisseur qui aurait par erreur utilisé votre PDL. Toutefois, dans le système d'échange d'informations avec le distributeur, il a enregistré sa demande sous le thème « qualité de fourniture » au lieu de « résiliation inexpliquée », ce qui a empêché son traitement correct par le distributeur ;
- Enfin, le fournisseur n'a pas contacté téléphoniquement le distributeur pour confirmer sa demande de mise en service urgente comme le prévoit la procédure du distributeur, ce qui a eu pour effet de retarder la mise en œuvre de cette demande.

Par ailleurs, compte-tenu de la coupure d'alimentation électrique que vous avez subie pendant six jours à la suite des erreurs précitées, j'estime que le fournisseur X devrait vous accorder un dédommagement complémentaire.

Je note, néanmoins, que la stricte application des procédures par le distributeur A n'a pas permis de corriger rapidement l'erreur commise par le fournisseur X et a abouti à la suspension de votre fourniture d'énergie.

En effet, le distributeur A reconnaît ne pas avoir répondu à la sollicitation du fournisseur X en raison de la mauvaise qualification de sa demande (demande qualifiée de qualité de fourniture au lieu de résiliation inexpliquée). Il reconnaît également ne pas avoir donné suite à la demande de mise en service urgente en raison de l'absence de l'appel complémentaire du fournisseur.

Bien que le distributeur A ait respecté les procédures en vigueur, j'estime que, face à une contradiction manifeste entre le fond de la demande du fournisseur X et son libellé, le distributeur aurait pu se rapprocher du fournisseur plutôt que de rejeter purement et simplement la demande.

« *A titre exceptionnel* », le distributeur A a accepté d'annuler les consommations enregistrées entre le 16 septembre 2010 et le 5 août 2011, qui vous ont été « *facturées à tort* ».

Pour les raisons susvisées, j'estime que le dédommagement proposé par le distributeur A, qui aboutit à l'annulation de 2158 kWh, soit environ 220 euros TTC, est justifié.

Je recommande en conséquence au fournisseur X de mettre en œuvre sa proposition de vous accorder un dédommagement de 250 euros TTC au titre de la perte de denrées alimentaires, des frais engagés dans cette affaire, et de l'absence de réponse apportée dans le cadre du processus 2^{ème} chance.

Je lui recommande également de vous accorder un dédommagement complémentaire de 350 euros TTC, soit un montant de 100 euros par jour de coupure compte-tenu du dédommagement déjà accordé, pour l'accumulation d'erreurs et d'anomalies commises dans la gestion de votre dossier en raison desquelles vous avez subi une coupure d'électricité de 6 jours.

Je recommande au distributeur A de mettre en œuvre sa proposition d'annuler les consommations enregistrées entre le 16 septembre 2010 et le 5 août 2011, à savoir 2158 kWh, soit environ 220 euros TTC.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe). En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur et les distributeurs m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Copies : Fournisseur X
Distributeur A

Annexe 1 : Observations du fournisseur X
Annexe 2 : Observations du distributeur A

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »