

Paris, le 30 janvier 2019

N° de saisine : D2018-13714
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Monsieur C

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige opposant Monsieur C au fournisseur Y et au distributeur Z. 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.

Monsieur C conteste le rétablissement tardif de la puissance du compteur de son nouveau logement. N'ayant pu emménager dans ce dernier, il a été contraint de régler les loyers de son ancien et nouveau logement. Il sollicite donc le remboursement des loyers du logement qu'il n'a pu occuper entre décembre 2017 et avril 2018.

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

Z a reconnu être à l'origine de la puissance de 1 kVA délivrée malgré la validation de la mise en service du contrat de Monsieur C en raison de la prise en compte à tort d'une inversion de compteur. Il est également en partie responsable du rétablissement tardif de la puissance du compteur.

Pour sa part, Y aurait pu intervenir auprès de Z afin de solliciter un rétablissement en urgence privant ainsi Monsieur X de la possibilité d'occuper son logement entre décembre 2017 et avril 2018.

L'ABSENCE DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

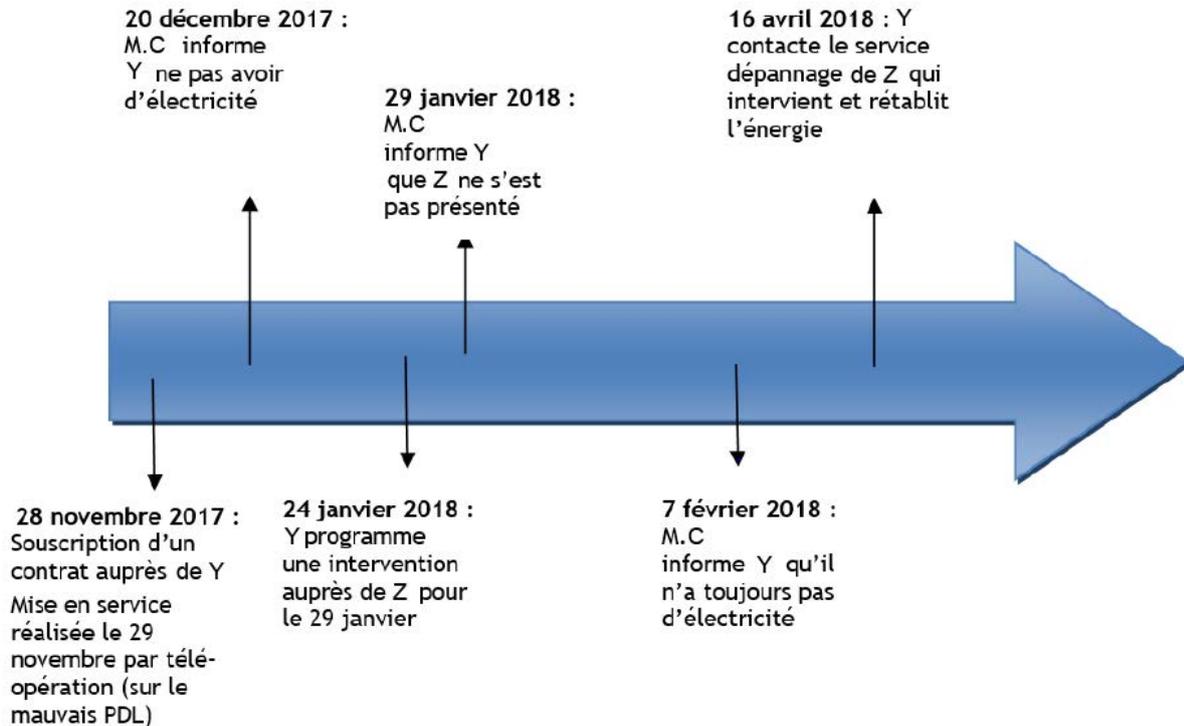
Z a reconnu que lors d'un déplacement, le 21 août 2017 pour la mise en service d'un client du fournisseur X, il avait signalé à tort une inversion de compteur alors qu'il s'agissait d'une inversion de PDL. Le compteur matricule xxx a alors été rattaché au logement de Monsieur C en lieu et place du matricule xxx

Du fait de cette information erronée, des demandes de mise en service pour un autre client ont été effectuées par le fournisseur X, impliquant à plusieurs reprises la résiliation du contrat de Monsieur C auprès du fournisseur Y. De plus, compte tenu de la présence d'un compteur Linky, les informations pour le rétablissement de la puissance ont été transmises au mauvais compteur (929), ce qui explique

que la puissance sur place ait été réglée à 1 kVA privant ainsi Monsieur C de fourniture d'électricité.

LE RÉTABLISSEMENT TARDIF DE LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

Y et Z ont rappelé la chronologie des évènements relatifs au contrat de Monsieur C Je les ai fait figurer sur la frise suivante :



Je constate qu'entre le 20 décembre 2017 et le 24 janvier 2018, Monsieur C a contacté le fournisseur Y à plusieurs reprises afin de l'informer de l'absence d'électricité dans son logement. Celui-ci l'a alors orienté, les 9 et 22 janvier 2018, vers le service dépannage de Z. Ce n'est que le 24 janvier 2018, que Y a programmé une intervention auprès de Z .

Dès lors, j'estime que le fournisseur Y aurait pu intervenir auprès du distributeur Z dès la deuxième alerte de Monsieur C et notamment solliciter une intervention de rétablissement en urgence, ce qui aurait permis de détecter l'anomalie plus tôt.

Pour sa part, Z n'est intervenu que le 16 avril 2018 malgré les relances du fournisseur Y sur la ligne « affaire urgente » les 31 janvier, 13, 16 et 20 février 2018. Un tel délai me semble anormalement long et révèle un dysfonctionnement.

LA RÉGULARISATION DE LA FACTURATION

Le 16 avril 2018, Z a mis à jour ses fichiers confirmant que le logement était bien rattaché au PDL XXXXXXXXXXXXXXXX (matricule XXX).

Z a proposé de réaliser une rectification afin d'annuler la consommation et les abonnements pris en compte lorsque le contrat était rattaché au compteur voisin :

- annulation de 71 kWh du 29 novembre 2017 au 4 janvier 2018 (de l'index 277 à 348) ;
- annulation de 174 kWh du 13 janvier 2018 au 20 mars 2018 (de l'index 367 à 541) ;
- annulation de 21 kWh du 20 mars 2018 au 16 avril 2018 (de l'index 541 à 562).

Il a précisé que le logement de Monsieur C (rattaché au compteur 390) n'ayant pas été occupé pendant cette période, aucune consommation ne lui sera facturée.

Y a indiqué avoir remboursé 20,04 euros TTC correspondant à 75 jours d'abonnement, 20,87 euros TTC pour 193 kWh et accordé un dédommagement de 25 euros TTC.

Il conviendrait donc que Z prenne en charge les 73 kWh et 63 jours d'abonnement complémentaires.

LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS

Monsieur C indique ne pas avoir pu emménager dans son logement avant avril 2018 compte tenu de la puissance minimale de 1 KVA délivrée. Il fait valoir avoir été contraint d'assumer le loyer de deux logements en parallèle.

Monsieur C m'a transmis les quittances de loyer de son ancien logement qu'il a réglées entre décembre 2017 et avril 2018 pour un montant de 3 383,25 euros TTC (676,65 x 5).

Sur cette période de 5 mois et compte tenu des responsabilités des opérateurs il me semblerait équitable que ce montant soit pris en charge à hauteur de 70% par Z et 30% par Y.

À cet égard, je note que le distributeur Z propose d'accorder à Monsieur C un dédommagement de 300 euros TTC.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à :

- **Distributeur Z :**

- de prendre en charge les 73 kWh et 63 jours d'abonnement complémentaires facturés à tort ;
- d'accorder à Monsieur C un dédommagement de 2 370 euros TTC incluant celui de 300 euros TTC proposé ;

- **Fournisseur Y :**

d'accorder à Monsieur C un dédommagement de 1 015 euros TTC, incluant celui de 25 euros TTC déjà accordé.

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

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

Si Monsieur C la conteste, ou si le fournisseur Y et/ou le distributeur Z refuse(nt) de la mettre en œuvre, Monsieur C garde 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 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

