



Réf. 480718-241590567/SF

Recommandation n° 2009-043/PG
relative à la saisine du 3 octobre 2008 de Madame T
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 3 octobre 2008 par Madame T d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Mme T demande à être dédommagée de la perte de denrées alimentaires à la suite d'une coupure d'alimentation électrique constatée à son domicile le 3 novembre 2007.

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

La réclamation

A son retour de vacances de la Toussaint, le 3 novembre 2007, Madame T constate que son domicile n'est plus alimenté en électricité et que le contenu de ses trois congélateurs n'est plus consommable.

Elle contacte immédiatement le service dépannage pour faire rétablir l'électricité. Un technicien se rend sur place, constate la rupture d'un câble et demande le renfort d'un camion-nacelle. Les deux techniciens procèdent aux réparations nécessaires le jour même.

Madame T demande alors une indemnisation de son préjudice à son fournisseur d'électricité, X. Celui-ci la renvoie dans un premier temps de services en services, puis, dans un second temps, refuse toute indemnisation aux motifs qu'il n'existe aucune trace de l'intervention de dépannage à son domicile dans son système d'information.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X :

- confirme l'absence de « *traçage dans notre système d'information de l'intervention de dépannage au domicile de Mme T* », mais accepte toutefois de prendre en compte les « *allégations* » de sa cliente ;
- propose donc « *le remboursement de la perte des denrées alimentaires pour un montant forfaitaire de 150 euros TTC et un geste commercial de 50 euros HT pour les désagréments subis par Madame T.* »

En réponse aux demandes d'observations du médiateur, le distributeur A a indiqué :

- « *La défaillance d'un connecteur du branchement individuel au réseau Base Tension aérien qui alimente Madame T est effectivement à l'origine d'une coupure d'électricité. Le service dépannage s'est bien rendu sur place le 3 novembre 2008 vers 13 heures pour effectuer la réparation. Les techniciens ayant effectué cette réparation n'ont pas correctement collecté les éléments nécessaires à la traçabilité de cette intervention dans nos systèmes d'information.*
- *A la demande de Mme T, le fournisseur s'est rapproché du distributeur qui n'a pu retrouver les éléments relatifs à cet incident dans le SI concerné.*
- *Le distributeur invitera Mme T à saisir son assureur afin de réaliser une expertise contradictoire en vue d'estimer le préjudice subi pour un dédommagement par le distributeur.»*

La consommatrice a apporté au médiateur les informations complémentaires suivantes :

- La contenance de ses congélateurs est de 383 litres au total.
- Elle tient un cahier du contenu de ses congélateurs, dont elle fournit la copie, et évalue la perte des denrées alimentaires pour un montant total de plus de 800 euros TTC. Ce montant correspond essentiellement à 60 kg environ de viandes et poissons divers. Au regard de la date de l'incident (novembre 2007) elle n'a plus ni les factures, ni les tickets de caisse des aliments qui étaient stockés dans ses congélateurs à l'époque.
- Elle précise également que lors d'une de ses premières demandes d'indemnisation au service clients du fournisseur X (courant novembre 2007), elle a fourni des justificatifs chiffrés du montant demandé qui s'élevait à plus de 1000 euros TTC. Malheureusement, elle n'en a pas fait de photocopie.
- Elle justifie les quantités de nourriture stockées dans ses congélateurs par l'organisation régulière de repas familiaux pour ses quatre enfants et leurs familles.
- Des photos récentes montrent ses congélateurs pleins, attestant d'habitudes de stockages importants.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine le refus d'indemnisation de Mme T par le fournisseur X suite à une coupure accidentelle d'électricité détectée le 3 novembre 2007 au motif que cette intervention de dépannage du réseau n'a pas été enregistrée.
- Le distributeur A a reconnu qu'il y avait bien eu coupure d'électricité et que l'intervention pour dépannage n'avait pas été enregistrée en raison d'un dysfonctionnement qui lui est imputable.
- La coupure d'électricité au domicile de Mme T est à l'origine de la perte des denrées alimentaires entreposées dans ses trois congélateurs, évaluée par ses soins entre 800 et 1000 euros TTC. Ce montant apparaît plausible compte tenu du contenu présumé de ses congélateurs. Le caractère inhabituel des quantités de denrées stockées a également été justifié par la consommatrice.

- Le fournisseur X a proposé à Mme T un dédommagement d'un montant forfaitaire de 150 euros et un geste commercial de 50 euros HT.
- Le distributeur A propose une indemnisation du préjudice à la consommatrice suivant des modalités, plus d'un an et demi après les faits et plusieurs mois après avoir été informé de la saisine, qui ne feront que retarder encore un peu plus la résolution du litige.
- Le médiateur aurait pris en compte un rapport d'expertise de l'assureur du distributeur A sur ce dossier, mais faute d'en disposer, n'estime pas indispensable un tel document pour établir sa recommandation.
- Le médiateur estime que dans le cas d'espèce, compte tenu de l'ancienneté du litige et des éléments apportés par la consommatrice, mais en l'absence de factures et de tickets de caisse, un dédommagement forfaitaire de 500 euros TTC pourrait être proposé à Mme T.
- Le médiateur regrette que, jusqu'à sa saisine par Mme T, ni le fournisseur X, ni le distributeur A n'avaient envisagé la bonne foi de la consommatrice et la possibilité d'une erreur de leurs services. Le fournisseur X a même affirmé dans un de ses courriers en réponse à la contestation de Mme T qu'« *il est possible qu'une faiblesse de votre installation ou de l'appareillage endommagé soit à l'origine du problème rencontré...* ».

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de dédommager Mme T de la somme de 500 euros TTC pour la perte du contenu de ses congélateurs détectée le 3 novembre 2007.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de verser à Mme T la somme de 100 euros TTC en dédommagement des désagréments subis dans le traitement de sa réclamation.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, au distributeur A, ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X ainsi que le distributeur A informeront 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 de la consommatrice.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 24 mars 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE