

N° de saisine : **S2009-2766 / AO**Date de la saisine : **11 août 2009**

**Recommandation n° 2010-155/PG  
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur: **M. J**

Fournisseur(s) : **X**  
Distributeur : **A**  
Energie : **Electricité**

**L'examen de la saisine**

M. J s'est plaint auprès du fournisseur X de coupures sur son installation. Il a notamment indiqué dans sa réclamation du 3 août 2008 que son disjoncteur, positionné sur le tableau électrique, avait sauté sept fois le 9 juillet 2008, quatre fois le lendemain et une fois le surlendemain. Il a précisé que ce phénomène épisodique s'est également produit chez son voisin. M. J a souhaité obtenir de la part du fournisseur X des explications, mettant en cause la qualité de fourniture d'énergie et s'inquiétant pour ses appareils électriques.

Le fournisseur X a envoyé un courrier au consommateur, daté du 3 décembre 2008, dans lequel il affirme avoir pris des renseignements auprès du distributeur A qui confirme qu'aucune anomalie sur le réseau n'a été constatée. Il explique que le dysfonctionnement proviendrait « *d'un défaut sur une des installations intérieures avec un écoulement du courant qui provoque un défaut de terre* » qui « *peut donc se répercuter sur les deux branchements* » ceux de M. J et de son voisin.

A la suite de la saisine du médiateur, le distributeur A a précisé au médiateur qu'il avait réalisé, le 1<sup>er</sup> décembre 2008, un contrôle sur le branchement des installations de M. J et confirmé qu'aucune anomalie n'avait été détectée. Il a en outre souligné qu'« *aucune autre réclamation de ce genre provenant des clients alimentés par le réseau concerné* » n'avait été enregistrée. Ainsi, le distributeur A « *émet l'hypothèse de déclenchements de disjoncteur par différentiel, suite à défauts fugitifs à la terre sur l'installation intérieure de l'utilisateur* ».

**Les conclusions du médiateur**

Le litige a pour origine la mise en cause par M. J de la qualité de l'électricité distribuée sur le réseau, à la suite de plusieurs déclenchements de son disjoncteur en juillet 2008.

Le médiateur souligne que la fonction d'un disjoncteur est de protéger l'installation intérieure du consommateur d'un défaut du réseau, mais également de protéger le réseau d'un défaut sur l'installation intérieure.

Dans le cas présent, le caractère répété des déclenchements du disjoncteur, qui ne correspond à aucun type d'incident connu sur le réseau, oriente vers un défaut d'isolement à la terre sur l'installation intérieure du consommateur. Cette hypothèse confirme le contrôle du distributeur A sur le branchement des installations de M. J, qui n'a révélé aucune anomalie.

Le médiateur rappelle que l'installation intérieure en aval du compteur est sous la responsabilité du consommateur.

Dans ces conditions, il estime que la réclamation de M. J sur la qualité de fourniture n'est pas fondée et lui conseille de faire vérifier son installation intérieure par un électricien professionnel.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au consommateur de faire vérifier son installation intérieure par un électricien professionnel pour rechercher le ou les défaut(s) d'isolement.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateurs et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 21 avril 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE