

Dossier suivi par : XXXX  
Tél. : XXXX  
Courriel : [recommandations@energie-mediateur.fr](mailto:recommandations@energie-mediateur.fr)

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2013-1501

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine relative à un litige entre Monsieur P.A., que vous représentez en tant qu'assureur, et le distributeur A.

Ce litige concerne une perte de phase au niveau du branchement de Monsieur P.A. sur le réseau public de distribution d'électricité, ayant endommagé le moteur d'une des pompes de filtration de sa piscine.

Vous faites valoir que :

- le local technique de piscine de Monsieur P.A. est conforme à la norme NFC 15-100 puisqu'équipé d'un disjoncteur différentiel 30 mA ;
- l'expertise que vous avez diligentée le 21 juillet 2011 a conclu à une surtension électrique due à la vétusté et à la corrosion des phases (vingt-cinq ans) sur le réseau du distributeur A avant le compteur.

Vous demandez le remboursement de :

- 135,00 euros TTC pour le compte de Monsieur P.A., au titre de la franchise ;
- 1 055,02 euros TTC pour votre propre compte, somme que vous avez déjà versée à votre assuré.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées.

## 1. Sur le défaut de continuité d'alimentation

Le distributeur A affirme que, suite à l'appel de Monsieur P.A. au Centre Appel Dépannage le 15 mai 2011 à 13h05, « l'électricité est rétablie le même jour à 15h30 par les équipes du distributeur, suite à la défaillance d'un connecteur de phase au niveau du branchement ».

Or, la responsabilité du distributeur A est engagée dès lors qu'il manque à son obligation contractuelle d'assurer une fourniture d'électricité continue et de qualité<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Le législateur a confié aux gestionnaires de réseaux de distribution la mission de service public « d'exploiter ces réseaux et d'en assurer l'entretien et la maintenance » (Code de l'énergie, L322-8), « de façon à assurer une desserte en électricité qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique » (Code de l'énergie, art. L322-12).

Le ministère de la Justice précise que « la jurisprudence estimant généralement qu'à l'égard de ses clients, le fournisseur d'électricité est tenu d'une obligation de résultat, celui-ci doit, en application de l'article 1148 du code civil, rapporter la preuve d'un cas de force majeure pour pouvoir suspendre l'exécution de son obligation » (Rép. min. : JO Sénat du 13/03/2008 - p. 499). Les juges concluent presque unanimement que le distributeur est tenu d'une obligation de résultat quant à la qualité de l'électricité : CA Paris 25 av. 2013 (11/18369), CA Montpellier 13 fév. 2013 (11/06713), CA Caen 23 oct. 2012 (09/02445), CA Aix 17 nov. 2011 (10/09519) ; CA Lyon 1<sup>er</sup> av. 2010 (11/072125), CA Dijon 12 mai 2009 (08/02226), Cour de cassation 1<sup>re</sup> ch. civile 24 sept. 2002 (99-13537) et 4 oct. 1989 (88-14315), V. aussi Civ. 1<sup>re</sup> 28 nov. 2012 (11-26814, distribution d'eau) et Civ. 1<sup>re</sup>, 19 nov.

Le procès verbal d'expertise que vous avez diligenté le 21 juillet 2011, non signé par le distributeur A, stipule qu' *« une surtension liée à la vétusté et la corrosion des phases (vingt-cinq ans) sur le réseau du distributeur A avant le compteur a provoqué des dommages à la pompe de piscine »*, ce que ne conteste pas le distributeur A dans ses observations.

Or, il appartient au distributeur, responsable de l'exploitation et de l'entretien du réseau concédé (art. L 432-8 du Code de l'énergie), d'utiliser les différents leviers à sa disposition pour maintenir une alimentation continue, notamment par une surveillance régulière.

## **2. Sur la conformité de votre installation**

Le procès verbal d'expertise que vous avez diligenté indique que *« la pompe de piscine est protégée par un relais thermique qui est taré sur le courant de démarrage du moteur, qui ne pouvait pas disjoncter puisque le moteur était en fonction au moment de la rupture de la phase du réseau du distributeur A »*.

Le distributeur A, dont l'expert s'est déplacé au domicile de Monsieur P.A., le 27 juillet 2013, soutient que *« la responsabilité du distributeur A ne peut être engagée au motif que l'aléa technique, à savoir un manque de phase, ne peut générer de dégât sur du matériel équipé de relais de protection qui provoquent la mise hors tension automatique en cas de fonctionnement anormal (normes électriques NFC 15-100) »*.

Le distributeur A mentionne à plusieurs reprises dans ses courriers et observations que l'installation ne disposait pas d'une protection adéquate.

J'estime cependant que les explications fournies apparaissent confuses (*« calibre de protection surintensité trop élevé »*, *« le disjoncteur magnétothermique est présent mais celui-ci a une plage de réglage de 6 à 10 A, qui ne correspond pas à l'intensité nominale plaquée du moteur »*, *« calibrage trop élevé au niveau de l'organe de protection présent (disjoncteur moteur réglable de 6 à 10 A pour une intensité du moteur de 3 A) »*). En outre, le distributeur A oppose ces anomalies sans produire aucun rapport d'expertise.

Je note également une divergence entre les valeurs avancées par le distributeur A et Monsieur P.A. concernant l'intensité nominale du moteur.

Dès lors, j'estime que le distributeur A qui ne démontre pas que l'installation électrique de Monsieur P.A. ait contribué en tout ou partie à son dommage reste responsable des conséquences de l'incident survenu sur le réseau, qui n'est pas contesté.

## **3. Sur les dommages matériels occasionnés**

Vous m'avez adressé comme preuve du montant des dommages survenus au domicile de Monsieur P.A. la facture de remplacement de la pompe de filtration de sa piscine datée du 20 mai 2011, d'un montant de 1 190,02 euros TTC.

Vous précisez avoir versé ce montant à Monsieur P.A., après déduction de la franchise de 135,00 euros TTC, soit 1 055,02 euros TTC.

Le principe de la réparation intégrale du préjudice implique de replacer le consommateur dans une situation identique à celle précédant l'incident. L'indemnisation à laquelle peut prétendre un consommateur correspond donc à la valeur des biens endommagés, évaluée au jour de la

---

2009 (08-21645, fournisseur d'accès internet) ; *Contra*, qualifiant d'obligation de moyens : CA Douai 15 mai 2013 (12/02413) et 10 mars 2011 (10/03414), Cour de cassation ch. commerciale 18 déc. 2007 - ces décisions sont consultables sur le site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr), rubrique Jurisprudence.

De la même manière, l'Autorité de la concurrence a qualifié le distributeur d'« opérateur dominant tenu d'une obligation de résultat » (Avis n°00-A-21 du 6 septembre 2000 relatif aux tarifs d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité).

réalisation du sinistre (ancienneté, état général, caractéristiques et performances prises en compte). Il convient de distinguer selon que le bien est réparable ou non.

Pour les biens réparables, lorsque la réparation n'excède pas le coût du remplacement intégral (à caractéristiques et ancienneté identiques), le consommateur peut prétendre à la prise en charge totale des frais engagés pour la réparation.

Pour les biens irréparables, en l'absence d'un marché de l'occasion, je considère que le consommateur peut prétendre à la prise en charge totale des frais exposés pour remplacer les biens endommagés.

J'ai pu observer les prix moyens de produits similaires sur des sites internet de vente de produits d'occasion en ligne<sup>2</sup>, pour un montant d'environ 800 euros TTC.

J'estime donc le montant du dommage à hauteur de 800 euros TTC, au titre du rachat des équipements, auxquels s'ajoutent 107,64 euros TTC de frais de main-d'œuvre (selon la facture de remplacement du 20 mai 2011), soit un total de 907,64 euros TTC.

Après une analyse détaillée de tous les éléments du dossier qui m'ont été transmis, je recommande au distributeur A :

- de vous rembourser 772,64 euros TTC au titre de l'indemnisation déjà versée à Monsieur P.A. (907,64 euros TTC dont on déduit la franchise de 135 euros TTC) ;
- d'accorder à Monsieur P.A. un dédommagement de 135 euros TTC au titre de la franchise non versée par l'assurance.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous ou Monsieur P.A. êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui l'oppose à son fournisseur (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le distributeur A m'informera 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie  
Denis Merville

---

<sup>2</sup> Prix moyen d'occasion constaté sur [www.leboncoin.fr](http://www.leboncoin.fr), [www.priceminister.fr](http://www.priceminister.fr), [www.ebay.fr](http://www.ebay.fr) pour une pompe de filtration de piscine (moteur triphasé, 3,5 CV, 2 800 tours/min).