



Réf. S 2009-0196/JC

Recommandation n° 2009-189

relative à la saisine de Monsieur R

du 27 janvier 2009 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 27 janvier 2009 par Monsieur R d'un litige avec le fournisseur X.

M. R souhaite être indemnisé à la suite d'une coupure de courant intervenue le 1^{er} novembre 2008 à son domicile qu'il estime être à l'origine de la détérioration du système d'ouverture automatique de son portail.

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

Le 1^{er} novembre 2008, le distributeur ERDF a réalisé une intervention technique sur le réseau électrique qui a entraîné une coupure d'alimentation électrique dans la zone où réside M. R.

Lorsque le courant a été rétabli, M. R a constaté que l'ouverture automatique de son portail ne fonctionnait plus.

Le 10 novembre 2008, M. R a fait réparer son portail. Le réparateur lui a expliqué qu'une surintensité a dû survenir lors du rétablissement du courant ce qui a eu pour conséquence d'altérer la carte d'alimentation du système d'ouverture du portail. M. R a donc commandé une nouvelle carte pour un montant de 174,32 euros TTC.

Le 12 novembre 2008, M. R a écrit au fournisseur X pour qu'il lui rembourse le montant de cette carte dans la mesure où il estime que la destruction de la carte d'alimentation du système d'ouverture du portail relève de la responsabilité de son fournisseur.

Le 6 janvier 2009, le fournisseur X a répondu qu'une « *simple coupure de courant n'a pas pour conséquence la détérioration d'appareil électrique et à aucun moment [le] réseau n'a été soumis à des tensions anormales* ». Il a signalé à M. R qu'il n'R avait aucun lien de causalité direct et certain, lié entre la qualité de l'alimentation électrique et les dommages allégués et que dès lors il ne pouvait donner une suite favorable à sa demande d'indemnisation. En revanche, il a conseillé à M. R de se rapprocher de son assureur pour connaître les modalités d'indemnisation dans le cadre de son contrat d'assurance habitation.

Le 8 janvier 2009, M. R a contacté son assureur qui lui a répondu que son contrat ne couvrait pas ce type de dommages qui sont selon lui de la seule responsabilité du fournisseur X.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X et du distributeur ERDF le 29 mars 2009.

Le 22 juin 2009, le fournisseur X a déclaré au médiateur national de l'énergie qu'il n'avait aucune observation sur ce litige étant donné que la décision d'indemnisation relève de la seule responsabilité du distributeur ERDF.

Le 20 mai 2009, le distributeur ERDF a déclaré au médiateur national de l'énergie que la manœuvre d'exploitation du 1^{er} novembre 2008 a entraîné une coupure d'alimentation électrique de la zone où réside M. R. Il a précisé qu'une telle manœuvre, réalisée régulièrement par le distributeur sur le réseau public de distribution, ne donne pas lieu à une perturbation électrique du niveau de tension susceptible de détériorer les appareils électriques répondant aux normes de fabrication.

En outre, le distributeur ERDF a signalé que l'annexe 2bis du contrat GRD-F dispose que « *le client s'engage à veiller à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du réseau public de distribution et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles* ».

Le distributeur ERDF a également précisé qu'il n'avait enregistré aucune autre réclamation provenant de la zone d'habitation de M. R.

Par conséquent, au regard de ces différents éléments, le distributeur ERDF a refusé la demande d'indemnisation de M. R au motif de l'absence de lien de causalité avéré entre l'interruption de courant et les dommages allégués.

Les conclusions du médiateur

- Le consommateur considère que le rétablissement de la fourniture en électricité, qui a suivi la panne générale d'électricité dans son quartier le 1^{er} novembre 2008, est à l'origine des dégâts causés sur la carte électronique commandant l'ouverture automatique de son portail.
- Le distributeur ERDF a estimé dans ses observations qu'il n'existait aucun lien de causalité entre l'interruption de courant et les dommages allégués par M. R sur le système d'ouverture de son portail.
- Le médiateur national de l'énergie reconnaît que le lien de causalité entre ces deux événements n'est pas établi.
- Il semble que la maison de M. R se trouve en tête de réseau ce qui pourrait expliquer les dommages qu'il a subis. Toutefois, s'agissant d'une hausse de tension affectant le réseau électrique, on peut penser que d'autres usagers auraient pu être impactés. Le médiateur national de l'énergie a demandé à M. R si d'autres résidents de son quartier avaient eu à subir des dommages. Le consommateur a confirmé les dires du distributeur ERDF en précisant qu'il était bien le seul à avoir subi ce type de dégâts.
- En outre, M. R n'a fait état d'aucun autre dégât affectant les appareils électriques de son logement.
- Ces circonstances laissent à penser que la carte endommagée présentait un défaut de résistance aux perturbations du réseau électrique. Or, selon les dispositions de l'article 5-1 des conditions générales de ventes du fournisseur X, il appartient à M. R « de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture ».

- Par conséquent, en l'état des informations dont dispose le médiateur national de l'énergie, la demande de dédommagement de M. R ne peut aboutir.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie considère qu'en l'état des informations dont il dispose, la demande de dédommagement de M. R ne peut aboutir.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du directoire d'ERDF, au fournisseur X ainsi qu'au consommateur.

La présente recommandation fera l'objet de publication respectant l'anonymat du consommateur.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 29 octobre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE