

N° de saisine : S2009-1369 / DF

Date de la saisine : 11 mai 2009

**Recommandation n° 2010-400
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : PIZZA P.
Représenté par : M. M.
Département : 56

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

L'examen de la saisine

M. M. dispose d'un contrat professionnel de fourniture d'électricité auprès du fournisseur X. d'une puissance de 18 kVA.

Par courrier du 25 janvier 2009, M. M. s'est plaint auprès du fournisseur X. d'une coupure d'électricité subie le 24 janvier 2009. Il a demandé la prise en charge des pertes de chiffre d'affaire et de marchandises occasionnées par cette coupure. Il a également signalé que, malgré des appels répétés, il n'a pas pu joindre le service dépannage du fournisseur X. afin d'informer ce dernier de la panne, qui a duré 9 heures (7 heures de 10 heures à 17 heures, puis 2 heures de 18h30 à 20h30).

Enfin, il a indiqué que depuis 12 mois, le réseau d'alimentation du quartier où son entreprise est établie subissait des coupures d'électricité intempestives du fait de la vétusté du réseau.

Parallèlement, M. M. a transmis un dossier de demande d'indemnisation auprès de son assurance. Cette dernière n'a pas donné de suite favorable, car les conditions de garantie de ce sinistre, notamment une interruption d'activité d'au moins 4 jours, n'étaient pas réunies.

En réponse à la réclamation, le distributeur A. a, par courrier du 10 mars 2009, informé M. M. de la réalisation future de travaux de renouvellement du réseau d'alimentation le desservant. Il a également précisé que les difficultés pour joindre le service dépannage ont résulté d'un afflux anormal d'appels, conséquence de la tempête Klaus sévissant dans le sud-ouest de la France. Il a, de plus, orienté le consommateur vers le fournisseur X. pour une éventuelle indemnisation des préjudices subis du fait de la coupure d'électricité.

Par courrier du 23 juin 2009, le fournisseur X. a fait savoir à M. M., via son assureur, qu'il ne prendrait pas en charge l'indemnisation sollicitée. En effet, l'expert conseil mandaté a conclu que la coupure était due à la défaillance d'un câble souterrain du réseau Basse Tension, ayant entraîné la fusion sécuritaire de 2 fusibles HPC au poste de distribution publique. L'expert a souligné les conditions climatiques particulières au moment de la coupure et a indiqué qu'« *au titre [du] contrat C5, les conditions exceptionnelles de météorologie ajoutées avec la situation technique du réseau sont invocables dans ce dossier* ».

Dans ses observations au médiateur, le distributeur A. a repris les conclusions de l'assureur du fournisseur X. pour expliquer les raisons de l'incident, qu'il a reconnu, et exclure sa responsabilité. Toutefois, il a précisé qu'il « *vérifiera que l'alimentation a bien été interrompue pendant plus de 6 heures auquel cas il procédera à l'abattement sur la prime correspondant au 2%* ».

Pour sa part, le fournisseur X. a précisé au médiateur que la responsabilité éventuellement recherchée ne pouvait être que celle du distributeur A., et ne pas avoir, en conséquence, d'observations.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine le refus d'indemnisation des dommages qui auraient été causés par une coupure d'électricité subie par M. M.

Les fournisseurs assurent la commercialisation de l'énergie et sont responsables de la bonne exécution des contrats de fourniture d'énergie, tandis que les distributeurs assurent la distribution de l'énergie et sont responsables de la qualité de cette desserte.

Ainsi, les incidents sur le réseau peuvent engager la responsabilité du distributeur, mais pas celle du fournisseur. Toutefois, le fournisseur a l'obligation en tant qu'interlocuteur privilégié du client de transmettre avec diligence au distributeur toute réclamation pouvant mettre en cause la responsabilité de ce dernier relative à la qualité de fourniture. C'est donc à tort que le distributeur A. a réorienté le consommateur vers le fournisseur X. pour une éventuelle indemnisation des préjudices subis du fait de la coupure d'électricité.

Le médiateur considère que la responsabilité du distributeur dans un dommage électrique peut être engagée si les trois conditions suivantes sont réunies :

- le consommateur apporte la preuve d'un dommage (par exemple: devis d'intervention d'un électricien, facture d'achat antérieur et de rachat postérieur, devis de réparation, photographie du dommage datée, etc....) ;
- l'existence d'un incident sur le réseau est avérée et relève d'un manquement du distributeur à son obligation ;
- la relation de cause à effet entre l'incident sur le réseau et le dommage est, sinon prouvée, du moins plausible ou corroborée par des indices (par exemple témoignage d'autres consommateurs ayant subi des dommages suite au même incident, expertise d'un professionnel, rapport d'expertise de l'assurance du consommateur).

Sur la preuve d'un dommage

M. M. demande la prise en charge des pertes de chiffre d'affaire et de marchandises occasionnés par la coupure.

En ce qui concerne la perte de chiffre d'affaires, M. M. a transmis au médiateur une attestation de son expert-comptable qui chiffre la moyenne des recettes des samedis d'activité de l'entreprise Pizza P. à 389,79 euros. Le médiateur estime cet élément suffisamment probant pour établir la réalité et l'étendue du dommage.

En ce qui concerne la perte de marchandise, M. M. n'a transmis au médiateur aucun document permettant de prouver le dommage. Dès lors, en raison du défaut de preuve, le dommage ne peut pas être considéré comme attesté.

Sur l'existence d'un incident sur le réseau caractérisant un manquement du distributeur

La décision du 15 décembre 2008 du Comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie conclut à l'existence d'une obligation de moyens renforcée pesant sur le gestionnaire de réseau public de transport d'électricité RTE. Les principes de cette décision sont transposables au gestionnaire de distribution de l'électricité, en raison de la similarité des missions et obligations, et le médiateur considère donc que le distributeur A. est soumis a minima à une obligation de moyen renforcée.

Il appartient en conséquence au distributeur A. d'apporter la preuve de la bonne exécution de son obligation, ou des éléments de nature à exclure sa responsabilité.

En l'occurrence, le distributeur reconnaît qu'une coupure est intervenue sur le réseau desservant l'entreprise de M. M. le 24 janvier 2009 de 10h à 22h30.

Pour dégager sa responsabilité, le distributeur A. s'appuie sur les conclusions de l'expert de l'assurance du fournisseur X., qui retient des contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ainsi que l'ancienneté du réseau de distribution, dont le distributeur n'est que le concessionnaire.

Or, le médiateur constate qu'au regard de l'article 10 du cahier des charges de concession pour le service public de la distribution d'énergie électrique dans le département du Morbihan, le distributeur A. s'est engagé à réaliser à ses frais et sous sa responsabilité « *les travaux de maintenance, y compris ceux d'élargissement, et ceux de renouvellement, nécessaire au maintien du réseau en bon état de fonctionnement* ».

Dès lors, le distributeur A. ne peut se prévaloir de la vétusté du réseau d'alimentation, dont il connaissait l'existence, pour exclure sa responsabilité, alors qu'il lui appartenait de réaliser les travaux nécessaires pour y pallier.

Par ailleurs, le médiateur observe que la coupure, qui trouve son origine dans la défaillance d'un câble souterrain basse tension, ne pouvait vraisemblablement pas résulter des phénomènes atmosphériques exceptionnels invoqués par le distributeur A., dès lors que l'enfouissement du câble empêche en principe toute action des conditions climatiques (gel, pluie, foudre) sur ce dernier. Tout au plus, ces conditions climatiques ont engendré une durée de réparation plus longue, ainsi qu'une difficulté pour joindre le service dépannage du distributeur.

En conséquence, le médiateur considère que le manquement du distributeur A. à ses obligations est établi.

Sur l'existence d'une relation de cause à effet entre la coupure et le dommage

M. M. exploite une pizzeria ouverte tous les jours. La coupure d'électricité étant survenue de 10h à 22h30 le samedi 24 janvier 2009, M. M. a été empêché d'exercer son activité au cours d'une journée, ce qui lui a immanquablement occasionné une perte de chiffre d'affaires.

En conséquence, le médiateur estime que le distributeur A. doit dédommager M. M. pour la perte occasionnée.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A. d'accorder à M. M. un dédommagement de 400 euros TTC pour les conséquences de la coupure du 24 janvier 2009.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) 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 9 septembre 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE