

Dossier suivi par : XXXX  
Tél. : XXXX  
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2015-0786

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Ce litige concerne une coupure inopinée sur le réseau public de distribution d'électricité le 6 février 2014 pendant 13 heures, qui a perturbé l'activité hôtelière de la SARL L.

La SARL L. demande pour mettre fin à ce litige à bénéficier de l'abattement réglementaire prévu en cas d'interruption prolongée de la fourniture d'électricité.

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

La réglementation<sup>1</sup> prévoit un abattement tarifaire en cas de coupure supérieure à six heures due à une défaillance du réseau public de distribution d'électricité.

Le distributeur A confirme que le réseau public de distribution alimentant la SARL L. a subi des avaries le 6 février 2014 (défaut dans une boîte de jonction souterraine).

Cependant, le distributeur A refuse d'appliquer ici l'abattement réglementaire au motif que « *la SARL L. est alimentée en triphasé et seule une phase s'est mise en défaut le 6 février 2014* ».

Or, la mairie de la ville de XXXX atteste qu'en raison de la coupure d'électricité (de 5h30 à 18h30), deux restaurants dont la SARL L. n'ont pu ouvrir leur établissement.

En outre, je constate que la réglementation ne distingue pas selon la nature du branchement de l'utilisateur (monophasé ou triphasé) en cas de perte de phase.

Aussi, je considère que vos réclamations répétées pour bénéficier de l'abattement tarifaire après une interruption d'alimentation de 13 heures sont fondées.

Par conséquent, je recommande au distributeur A :

- de mettre en œuvre rapidement l'abattement réglementaire au titre de la coupure de 13 heures subie le 6 février 2014 ;
- de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de votre réclamation.

---

<sup>1</sup> La délibération du 12 décembre 2013 portant décision relative aux tarifs d'utilisation d'un réseau public d'électricité (TURPE) dans le domaine de tension HTA ou BT publiée au JO du 20 décembre 2013 indique qu'« *en cas d'interruption d'alimentation d'une durée supérieure à 6 heures due à une défaillance des réseaux publics qu'il gère, le distributeur A verse aux utilisateurs concernés une pénalité égale à 20 % de la part fixe annuelle du TURPE par période de 6 heures. La part fixe annuelle prise en compte est égale à la somme de la composante annuelle de gestion, de la composante annuelle de comptage et de la part proportionnelle à la puissance souscrite de la composante annuelle des soutirages* ».

Il convient de préciser que cet abattement destiné à compenser le tarif d'utilisation des réseaux (qui représente plus de 30 % de votre facture d'électricité), ne peut s'analyser, ni comme une clause limitative de responsabilité, ni comme une clause pénale et n'entame pas le droit à réparation du dommage subi par l'utilisateur.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au distributeur A d'appliquer systématiquement, sans distinction selon la nature du branchement de l'utilisateur (monophasé ou triphasé) en cas de perte de phase, l'abattement tarifaire réglementaire pour une coupure supérieure à six heures due à une défaillance du réseau public de distribution d'électricité.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le distributeur refuse de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose (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  
Jean Gaubert