

Paris, le 1^{er} mars 2012

Dossier suivi par : XXXX
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2011-XXXX
N° de recommandation : 2012-0267

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine, reçue le 11 octobre 2011, relative à un litige avec l'Entreprise Locale de Distribution (ELD) A (entité qui assure à la fois la distribution et la fourniture d'énergie).

Ce litige concerne la qualité de votre fourniture d'électricité.

Vous souhaitez que l'ELD A vous dédommage pour les préjudices matériels subis du fait d'une interruption de la fourniture d'électricité sur le chantier de votre domicile. En effet, cette interruption a engendré l'arrêt du chantier et a occasionné la perte du contenu de deux toupies de béton, qui vous a été facturée 1 819,12 euros TTC, ainsi que des frais annexes, que vous chiffrez à 1 260 euros TTC.

J'ai procédé à une analyse détaillée de tous les éléments du dossier que vous m'avez transmis, ainsi que des observations de l'ELD. A.

Je constate que l'ELD A confirme la survenance d'une interruption de la fourniture d'électricité sur la zone desservant votre chantier. Il précise que cette interruption était programmée et avait fait l'objet « *d'une information auprès des usagers une semaine à 10 jours avant les travaux* » par des avis de coupure distribués dans les boîtes aux lettres et par affichage en Mairie.

Il confirme cependant votre ignorance quant à cette intervention car il souligne l'absence de boîte aux lettres sur votre chantier, et votre absence sur les lieux lors de la distribution des avis de coupure.

Toutefois, il réfute sa responsabilité dans la réalisation de vos dommages, car il estime qu'« *aucun texte n'impose d'obligation de résultat en matière d'information des clients en cas de coupure programmée* » et qu'il a respecté son obligation contractuelle relative aux modalités d'informations préalables édictées en pareil cas.

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

Enfin, il précise avoir proposé la remise en service provisoire du réseau vous alimentant aux ouvriers présents sur votre chantier, une fois informé de la situation.

Aux termes des Dispositions générales relatives à l'accès au réseau public de Distribution de l'ELD A pour des PDL inférieurs à 36 KVa, « *Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, elles sont portées à la connaissance des clients, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées. Le Distributeur informe le Fournisseur des zones géographiques touchées par les coupures* ».

Par définition, l'obligation d'information préalable précitée revêt le caractère d'une obligation de moyens. A ce titre, le distributeur a l'obligation de mettre tout en œuvre pour informer les consommateurs. Au cas présent, l'ELD A a librement opté pour une information individualisée des consommateurs concernés, ce qui me paraît le moyen le plus judicieux pour informer efficacement les consommateurs d'une interruption de la fourniture.

Cependant, je considère que dans votre cas, l'ELD n'a pas rempli pleinement son obligation d'information.

En effet, L'ELD reconnaît que l'information n'a pu vous parvenir étant donné l'absence de boîte aux lettres sur votre chantier, et votre absence sur les lieux lors de la distribution des avis de coupure.

De plus, il avait connaissance que le contrat concernait un chantier et que votre adresse de facturation était différente de celle de votre chantier.

Dans ces conditions, il aurait pu vous aviser de l'interruption de la fourniture d'électricité par courrier envoyé directement à l'adresse de facturation figurant sur le contrat que vous aviez conclu avec lui.

A cet égard, la circonstance que l'information relative aux travaux ait fait l'objet d'un affichage en mairie ne permet pas de considérer que l'obligation d'information a été satisfaite à votre égard dans la mesure où vous résidez dans une commune différente.

Par ailleurs, je constate que la proposition de remettre en service le réseau de distribution vous desservant, bien que pertinente, n'aurait pas permis d'éviter le dommage. Effectivement, la réalimentation électrique ne pouvant être mise en œuvre que 4 à 5 heures après la coupure, le béton présent dans la toupie se serait solidifié, le rendant alors impropre à tout usage.

J'estime, en conséquence, que l'ELD A devrait vous dédommager en partie pour les frais directs et certains que vous avez dû supporter.

En conséquence, je recommande à l'ELD A de vous accorder 1 819,12 euros TTC pour les dommages matériels subis, sous réserve que vous justifiiez que vous n'avez pas été indemnisé au titre de l'assurance que vous, ou votre maçon, avez souscrite pour votre chantier.

En revanche, en ce qui concerne les frais annexes que vous invoquez et chiffrez à 1 260 euros TTC, j'estime qu'un retard de 4 jours pour le coulage de votre dalle constitue un retard raisonnable et prévisible lors de l'exécution d'un chantier qui, par nature, comporte des risques. En conséquence, le dédommagement réclamé ne me paraît pas justifié.

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

Je recommande à tous les distributeurs responsables de réseaux publics de distribution électrique d'adresser tout avis de coupure pour travaux par voie postale à l'adresse de facturation du consommateur lorsque cette adresse est différente de celle du point de livraison.

Par ailleurs, je suis d'avis que la publication d'un avis de coupure par voie d'affichage ou dans un journal local ne présente pas les meilleures garanties pour assurer l'information des consommateurs et qu'un avertissement individualisé adressé par voie postale constitue le moyen d'information le plus efficace.

C'est pourquoi, je transmets la présente recommandation à la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) pour qu'il soit étudié la possibilité de privilégier ce mode d'information et de faire évoluer en ce sens le modèle du cahier des charges de concession, utilisé par les autorités concédantes du réseau de distribution.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable du litige. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur et le distributeur m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre distributeur (voir fiche ci-jointe).

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Denis Merville

Copie : ELD A
Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR)

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :