

Paris, le 5 mai 2014

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2014-0480

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne le délai de réalimentation de neuf jours faisant suite à une coupure survenue sur le réseau public de distribution d'électricité le 1^{er} mai 2012.

Vous êtes propriétaire d'un bâtiment abritant une ancienne cafétéria et un logement où vous stockez des denrées alimentaires. Vous étiez absent lorsque les coupures se sont produites, puis lorsque le distributeur A a procédé à la réalimentation de vos voisins le 2 mai 2012. Vous n'avez été remis en service qu'après avoir contacté le distributeur A le 9 mai 2012.

Vous estimez que le distributeur A aurait dû entreprendre des démarches afin de vous contacter suite à votre absence du 2 mai 2012 en vue de vous rétablir dans les meilleurs délais.

Vous demandez au distributeur A :

- le remboursement des denrées alimentaires perdues pour un montant de 2 175 euros TTC,
- le remboursement de la part abonnement de votre facture *au prorata* du nombre de jours sans alimentation.

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

Votre demande de dédommagement relève de la responsabilité contractuelle et suppose la réunion de trois conditions : l'inexécution d'une obligation, un dommage et un lien de causalité entre les deux.

1. Sur l'existence d'un défaut de qualité de fourniture d'électricité

Le distributeur A a l'obligation d'assurer une fourniture continue et de qualité de l'électricité dont il ne peut s'exonérer que pour des causes précises (force majeure, fait d'un tiers ou faute du client) dont il lui appartient de faire la démonstration.

Le distributeur A reconnaît la survenue de coupures d'électricité :

- le 27 avril 2012 à 19h30 en raison d'un défaut sur un câble souterrain basse tension, provoquant une coupure d'électricité sur le réseau et la fusion de deux fusibles dans le poste de transformation « *Bibliothèque* »,
- les 28 avril 2012 et 1^{er} mai 2012 en raison d'un incident identique.

Lors de ces trois incidents, le distributeur A a procédé au remplacement des deux fusibles dans le poste de transformation « *Bibliothèque* », puis a consigné le 2 mai 2012 le tronçon du câble sous-terrain en défaut et réalimenté par des câbles torsadés les clients impactés qui se sont manifestés.

Le distributeur A ajoute que « *l'interruption de fourniture d'électricité est due à un incident sur le réseau de distribution publique, dont l'origine est purement accidentelle et indépendante de toute intervention des agents du distributeur A* ».

En tout état de cause, le distributeur A n'identifie pas clairement les causes de ces coupures, survenues sur le réseau de distribution dont il est le garant. Elles ne peuvent donc pas être imputées à un cas de force majeure.

Par conséquent, je considère que le distributeur A n'a pas rempli son obligation de vous fournir une électricité permettant le fonctionnement normal des appareils électriques.

Par ailleurs, vous déplorez la réalimentation de votre local le 9 mai 2012, soit neuf jours après la dernière coupure d'électricité, alors que vous avez dû contacter vous-même le distributeur A pour l'informer de la situation.

Le distributeur A indique que « *dans ce type d'incident, les techniciens doivent isoler branchement par branchement afin de rétablir l'électricité. Chaque client par la suite a été rétabli individuellement* ». Il indique également qu'« *en raison de votre absence, le technicien n'a pu accéder à votre installation intérieure. [...] Il est formellement interdit pour des raisons de sécurité de réalimenter un logement sans la présence du client pour éviter des risques d'incendie entre autres* ».

Au regard de responsabilités qui incombent au distributeur, j'estime qu'il lui revenait de tout mettre en œuvre pour limiter les dommages consécutifs à la coupure. Ces diligences impliquaient de prendre des dispositions pour avertir les clients absents dont l'alimentation n'avait pu être rétablie, au moyen par exemple, d'un courrier d'information déposé dans les boîtes aux lettres, de la recherche des coordonnées complètes des consommateurs concernés auprès du fournisseur pour les avertir personnellement des démarches à accomplir à la suite de la coupure.

Or, le fournisseur Y m'a indiqué ne disposer ni du numéro de téléphone permettant de vous joindre, ni d'une adresse de facturation différente de l'adresse de votre point de livraison. Aussi, le distributeur A, même s'il s'était retourné vers lui afin de vous contacter, n'aurait pu entrer en contact avec vous, faute de coordonnées. Par ailleurs, dans votre cas, le dépôt d'un avis de passage dans votre boîte aux lettres n'aurait pas permis une réalimentation plus rapide, puisque vous n'étiez pas présent.

2. Sur la preuve des dommages subis

Vous faites état de la perte des denrées alimentaires stockées dans vos trois congélateurs (auparavant servant pour la cafétéria mais utilisés pour votre usage personnel depuis sa fermeture en 2005), suite à la coupure du 1^{er} mai 2012 et au rétablissement tardif de votre alimentation.

Vous avez indiqué à mes services que ces congélateurs étaient respectivement d'une contenance de 95 L, 200 L et 300 et qu'ils contenaient pour l'essentiel des aliments provenant essentiellement de votre production familiale. Vous estimez leur valeur à 2 175 euros TTC

Vous n'avez pas conservé les denrées alimentaires endommagées, ce qui est compréhensible s'agissant d'aliments congelés. Cependant, vous n'avez pas pris la précaution de les photographier. Bien que vous m'en ayez adressé la liste, vous comprendrez qu'une évaluation unilatérale peut difficilement être opposée au distributeur. Cela ne remet évidemment pas en cause votre bonne foi.

Je note que vous m'avez transmis une attestation sur l'honneur indiquant que la perte de denrées alimentaires n'a pas été prise en charge par votre assurance.

Je considère qu'une coupure prolongée (plusieurs jours) crée inmanquablement un problème de sécurité des aliments stockés dans un congélateur et les rend inconsommables.

Or, j'estime que ces denrées n'auraient probablement pas été perdues si le distributeur A était entré en contact avec vous après n'avoir pu vous réalimenter le 2 mai 2012.

En l'absence de justificatifs, la perte des denrées alimentaires peut être évaluée forfaitairement par référence à différents indicateurs. Par exemple, le panier moyen d'un ménage déterminé par l'Observatoire des prix de l'association Familles Rurales, est estimé à 137,60 euros TTC en novembre 2011. Les enquêtes du Réseau de transport d'électricité démontrent de leur côté, qu'au-delà de six heures de coupure, le préjudice causé aux ménages s'aggrave nettement et s'évalue en moyenne à 140 euros TTC¹.

Or, j'estime que le contenu atypique de vos congélateurs (de par la quantité et le type de denrées) nécessite un dédommagement plus conséquent de la part du distributeur A, que je propose d'évaluer forfaitairement, à 30 % du montant que vous avancez, soit environ 650 euros TTC.

Cependant, je note que vous avez fait preuve d'une certaine imprudence en laissant sans surveillance votre congélateur rempli de denrées alimentaires. De plus, si vous aviez été présent ou joignable, le rétablissement aurait pu être effectué avec vous sans dommage puisqu'un congélateur peut conserver les denrées jusqu'à 24 heures, les portes fermées, en cas de coupure d'électricité. Dans ces conditions, j'estime équitable de proposer un partage de responsabilité à égalité entre vous et le distributeur pour déterminer le montant de l'indemnisation qui pourrait vous être accordée.

Par ailleurs, le distributeur A devrait s'assurer que vous avez bénéficié de l'abattement tarifaire prévu par décret² en cas d'interruption prolongée de la fourniture due à une défaillance des réseaux publics. Il convient de préciser que cet abattement est destiné à compenser le tarif d'utilisation des réseaux et n'entame pas le droit à réparation du dommage que vous avez subi.

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

- de vous accorder un dédommagement de 325 euros TTC au titre de la perte de vos denrées alimentaires,
- d'appliquer sur votre prochaine facture l'abattement tarifaire prévu en cas d'interruption prolongée de la fourniture due à une défaillance des réseaux publics.

Dans un but de prévention des litiges consécutifs à une coupure accidentelle de l'alimentation, je recommande au distributeur A, dans le cadre de ses démarches liées au rétablissement de la fourniture, de mettre en œuvre toutes les diligences nécessaires (courriers d'information dans les boîtes aux lettres, recherche d'une prise de contact avec les consommateurs absents, etc.) pour limiter les dommages et favoriser un rétablissement de l'alimentation le plus rapidement possible.

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).

¹ Rapport consultable à l'adresse suivante : http://www.rtefrance.com/uploads/media/pdf_zip/alaune/RTE_END_BD.pdf.

² Le décret n°2001-365 du 26 avril 2001 (art. 6) prévoit en cas de coupure d'une durée dépassant 6 heures, un abattement tarifaire de 2 % de la part fixe de facturation annuelle de l'acheminement, par période de 6 heures.

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert