

N° de saisine : S2009-2016 / DF

Date de la saisine : 24 juin 2009

**Recommandation n° 2010-367
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : Mme F.
Département : 59

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

L'examen de la saisine

Mme F. dispose d'un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur X au tarif réglementé d'une puissance de 6 kVA.

Par courrier du 23 janvier 2009, Mme F. a informé le fournisseur X avoir subi de nombreuses coupures d'électricité au cours des mois de décembre 2008 et janvier 2009 (9 coupures en 2 mois). Elle a souhaité que lui soient fournies des explications et que lui soit accordé un dédommagement pour les désagréments occasionnés et la détérioration d'un certain nombre d'appareils électriques (plaque de cuisson, machine à laver, cumulus, ordinateur).

En l'absence de réponse du fournisseur X, Mme F. a réitéré ses demandes le 24 février 2009.

A la suite de la saisine du médiateur, le fournisseur X a adressé, le 8 juillet 2009, une réponse à la consommatrice. Il a précisé avoir, par trois fois, interrogé le distributeur A pour connaître les raisons de ces coupures. Ce dernier a reconnu les incidents survenus durant la vague de froid de l'hiver 2008-2009, qui ont engendré un certain nombre de dysfonctionnements sur le réseau, mais a précisé que ces coupures n'ont pas eu pour conséquence d'engendrer des surtensions sur le réseau, et donc d'occasionner des dommages sur les appareils électriques de Mme F..

Le fournisseur X a précisé à Mme F. « *qu'au vu de ces éléments, la responsabilité d'A n'est pas engagée* » et n'a pas donné de suite favorable à la demande d'indemnisation de cette dernière.

Mme F. a précisé au médiateur avoir subi de nouvelles coupures d'électricité au cours des mois de juin et novembre 2009, ainsi qu'en février et avril 2010.

Dans ses observations au médiateur, le distributeur A. a fourni les mêmes explications que celles déjà indiquées au fournisseur X. Il a de plus précisé être intervenu à chaque fois dans les meilleurs délais, en moins de 6 heures, pour effectuer les réparations. Se fondant sur l'absence de lien de causalité démontré entre les coupures et les dommages invoqués et sur la rapidité de son délai d'intervention, le distributeur A a refusé d'accorder un dédommagement à Mme F.

Le fournisseur X, pour sa part, a confirmé sa réponse formulée par courrier du 8 juillet 2009.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine le refus d'indemnisation des dommages qui auraient été causés par des coupures d'électricité subies par Mme F.

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.

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

Mme F. demande réparation des détériorations subies par ses appareils électriques et des désagréments occasionnés par la coupure.

En ce qui concerne les détériorations, Mme F. n'a transmis au médiateur que les factures d'achats, antérieures à l'incident, des appareils qui auraient été détériorés. Ces éléments ne sont donc pas de nature à prouver la réalisation d'un dommage consécutif à une coupure d'électricité et le dommage matériel de la consommatrice n'est pas avéré.

En ce qui concerne les désagréments, les coupures électriques se sont produites de façon répétées au cours d'un hiver rigoureux et en période de fêtes de fin d'années. Le médiateur estime que ces dernières ont donc été de nature à causer à la consommatrice un réel dommage, dont la preuve ne peut être exigée en raison du caractère moral de ce dernier.

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 une obligation de moyens renforcée pour 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, ainsi que ceux qui fondent l'exclusion de sa responsabilité.

En l'occurrence, le distributeur reconnaît que des incidents se sont produits sur le réseau en décembre 2008 et de janvier à novembre 2009.

Pour dégager sa responsabilité, le distributeur A s'appuie sur l'article 5-1 des conditions générales de vente d'électricité aux tarifs réglementés pour les clients résidentiels du fournisseur X, qui prévoit une indemnisation lorsque l'interruption de fourniture d'électricité est pleine et continue durant une durée supérieure à six heures. Or, cette clause pourrait être regardée comme interdite au regard de l'article R132-1-6° du code de consommation, relatif à la protection des consommateurs contre les clauses abusives, en ce sens qu'elle réduirait le droit à réparation du consommateur dans le cas d'un manquement du distributeur A à l'obligation précitée.

De plus, le distributeur A ne démontre pas avoir pris toutes les mesures qui s'imposent pour respecter son obligation, pas plus que l'existence d'un cas de force majeure qui l'aurait empêché de respecter son obligation.

En conséquence, le médiateur considère que les coupures sont avérées et résultent d'un manquement du distributeur A à ses obligations.

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

En ce qui concerne les détériorations, le distributeur A expose le fait qu'une coupure n'aurait pas pour effet d'engendrer des ondes de surtensions et donc de détériorer un appareil électrique conforme aux normes en vigueur. Le médiateur souligne que plusieurs études convergent sur le fait qu'une coupure peut s'accompagner de surtension lors du réenclenchement.

Toutefois, le dommage matériel de Mme F. n'étant pas prouvé, le refus d'indemnisation du distributeur A paraît justifié pour ce désagrément.

Concernant les désagréments d'ordre moral dont Mme F. demande l'indemnisation, la relation de cause à effet ne nécessite pas d'être démontrée dans la mesure où la coupure est avérée.

Le médiateur estime donc la demande de Mme F. fondée en ce qui concerne les désagréments subis du fait de la coupure.

Par ailleurs, le médiateur constate que le fournisseur X n'a pas répondu aux réclamations écrites de la consommatrice ce qui justifie un dédommagement.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'accorder à Mme F. 100 euros TTC à titre de dédommagement pour les désagréments subis en raison des coupures répétés entre décembre 2008 et janvier 2009.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à Mme F. 50 euros TTC pour le défaut de réponse à ses réclamations.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateurs 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 11 août 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE