



Réf. 480718-1977724847/FF

Recommandation n° 2009-076

relative à la saisine de l'ADEIC pour le compte de Monsieur M **du 26 septembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 26 septembre 2008 par l'ADEIC¹ au nom et pour le compte de Monsieur M d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. M demande un dédommagement pour le préjudice subi du fait de coupures électriques intempestives et répétées, notamment le jour de l'anniversaire de sa fille.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504.

L'examen de la saisine

La réclamation

M. M demande une indemnisation pour les coupures intempestives intervenues les 25 novembre 2006, 27 juillet 2007 et 12 septembre 2008 à son domicile.

Il se plaint en particulier de la coupure qui s'est produite le 27 juillet 2007 alors que sa fille s'apprêtait à fêter son vingtième anniversaire en compagnie d'amis et de membres de sa famille.

Il a adressé plusieurs courriers restés sans réponse à la suite de ces différentes pannes de courant.

Par courrier en date du 22 janvier 2007, le consommateur a écrit à son fournisseur pour lui indiquer que depuis son emménagement en 2004, il a eu à subir des coupures intempestives et répétées sans explication. Il indique qu'une rupture d'alimentation a eu lieu le 25 novembre 2006 pour une bonne partie de la nuit avec un retour à la normale vers 10 heures 30 et précise qu'un technicien présent sur place lui aurait indiqué que le secteur était « à bout de souffle ». Il demande d'intervenir pour améliorer la qualité de la fourniture. Dans un autre courrier adressé au service réclamation de l'agence de Douai le 22 janvier 2007, le consommateur ajoute que d'autres habitations voisines de la sienne sont également régulièrement privées de courant. Il signale enfin qu'une coupure a eu lieu le 19 janvier 2007 à la suite d'une tempête ayant connu des vents de plus de 100km/h.

¹ ADEIC : Association de Défense d'Education et d'Information du Consommateur

Par courrier en date du 6 août 2007, le consommateur indique que son domicile a été privé d'électricité le 27 juillet 2007 de 14 heures à 23 heures 45 et de 00h00 à 00h10, puis dans la nuit. Il indique qu'il a été contraint d'annuler la fête d'anniversaire de sa fille à laquelle 40 convives devaient participer.

Par lettre en date du 28 août 2007, le distributeur ERDF lui a répondu que la coupure était justifiée par des contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques, ce qui est une cause d'exonération de responsabilité prévue aux conditions générales du contrat de fourniture.

Par courriers en date du 3 septembre et du 28 septembre 2007, le consommateur a confirmé sa demande de dédommagement sans toutefois la chiffrer.

Par courrier en date du 10 avril 2008 adressé à l'association de défense des consommateurs ADEIC, le consommateur confirme qu'il est victime de nombreuses coupures depuis son emménagement en 2004. Il précise qu'il en a informé le maire de sa commune. Il confirme ses demandes. Il ajoute que des coupures ont toujours lieu depuis.

L'ADEIC a saisi le médiateur national de l'énergie par courrier en date du 9 juillet 2008.

Les observations

A la suite d'une demande d'observations du médiateur, le distributeur ERDF a indiqué qu'il confirmait les termes de son courrier en date du 27 juin 2008.

- Aux termes de ce courrier adressé en réponse à la demande de l'association de consommateur, le distributeur a confirmé qu'il est exact que le réseau desservant la commune de Y a subi plusieurs coupures durant l'année 2007. Le distributeur indique que plusieurs opérations importantes ont été menées avec en particulier :
 - « - l'élagage systématique de l'ensemble des arbres et de la végétation située à proximité des réseaux,
 - l'auscultation complète des ouvrages par visite d'hélicoptère en début d'année 2008, afin de mieux cibler nos opérations d'entretien et de maintenance,
 - des investissements dans les opérations d'entretien ou de renouvellement de matériel ayant été le siège de défaillances sur le réseau public de distribution d'électricité. »
- Le distributeur ERDF ajoute également que d'importants travaux de mise à niveau du poste de transformation à haute tension de la commune ont été entamés. Ces travaux ont nécessité une modification temporaire des schémas d'alimentation en haute tension avec d'éventuelles perturbations limitées durant cette période du mois de juin 2007. Le distributeur précise que les clients ont été informés par courrier des travaux rendus nécessaires.
- Les interruptions survenues au cours du mois de juillet 2007 sont dues, selon le distributeur ERDF, à de violents orages ayant provoqué des dégâts très importants sur le réseau électrique. Cette situation constitue donc une des « contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques » qui a nécessité la mise en œuvre de moyens exceptionnels pour rétablir l'alimentation dans le secteur. Le distributeur ERDF indique enfin qu'il est dans l'impossibilité de prendre à sa charge l'indemnisation du consommateur.

Le 18 février 2009, le consommateur a confirmé au médiateur qu'il continue de subir des coupures intempestives (2 coupures ont ainsi été recensées depuis début 2009). Il indique avoir remarqué plusieurs interventions du distributeur ERDF sur le réseau et n'avoir jamais été informé au préalable des interventions réalisées.

Le consommateur confirme que le jour de l'interruption de la fourniture aucun orage ne s'était déclaré sur le territoire de la commune contrairement aux dires d'ERDF.

Le consommateur a adressé au médiateur la copie des pétitions recueillies contre les coupures de courant qu'il a fait circuler dans son voisinage. La pétition se réfère aux coupures des 16 juillet 2007, 20 juillet 2007, 27 juillet 2007 (14 heures à 00h00), 13 novembre 2007, 18 novembre 2007, 31 janvier 2008 (12 heures 45 à 16 heures 25), 17 février 2008, 19 février 2008, 19 mars 2008 et 22 mars 2008. Il déplore la continuité des coupures en 2007 et leur maintien en 2008.

Cette pétition comprend 48 signatures. Les pétitionnaires déplorent les coupures intempestives et les dommages qu'ils occasionnent (parfois factures ou réponse du distributeur à l'appui). On peut synthétiser les préjudices invoqués de la façon suivante :

- le dérèglement des appareils électriques et informatiques, y compris le chauffage électrique ;
- la défaillance technique d'appareils électriques nécessitant des réparations (téléviseur, tondeuse, ordinateur, modem et téléphone, radio réveil, système d'alarme, frigidaires, congélateurs ;
- la coupure du chauffage (y compris avec enfant en bas-âge) ;
- la perte de données informatiques ;
- un professionnel a déploré la perte du chiffre d'affaires et l'annulation de réservations ; la perte de denrée, l'usure anormal des appareils électriques qui a nécessité plusieurs interventions du réparateur (conservateur à glace, lave-vaisselle, machine à café, armoire frigorifique).

Par ailleurs, le consommateur a également adressé sept attestations de consommateurs de sa résidence pour confirmer la coupure d'alimentation survenue le 21 janvier 2009 sur le territoire de sa commune. Les consommateurs précisent qu'ils n'ont pas été préalablement avertis par courrier de cette interruption de fourniture.

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a répondu qu'ERDF a été saisi directement par le client et que ce dernier confirme les termes des réponses apportées par le distributeur au consommateur.

- « [...] les dispositions prévues dans les conditions générales de vente d'électricité stipulent qu'ERDF s'engage à assurer une fourniture continue et de qualité d'électricité, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou des limites techniques existantes au moment de l'incident. Les incidents mentionnés ci-dessus relevant de cette clause, ils ne donnent pas droit à une indemnisation.
Aussi, bien que je comprenne les désagréments subis par Monsieur M, ERDF ne l'indemniser pas pour le préjudice moral et financier dont il fait état pour l'évènement survenu le 27 juillet 2007. »

Les conclusions du médiateur

- C'est le refus du distributeur ERDF de reconnaître sa responsabilité dans un dommage consécutif à un incident sur le réseau de distribution électrique qui est à l'origine du litige.
- Dans le cas de M. M, l'incident sur le réseau survenu le soir de la fête d'anniversaire de fille, le 27 juillet 2007, est reconnu par le distributeur. Toutefois, le distributeur ERDF s'exonère de sa responsabilité au motif que l'incident à l'origine de la coupure relèverait de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques.

- Aucun élément ne permet d'attester de « *contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques* » sur la commune du consommateur à la date du 27 juillet 2007.
 - Le médiateur s'est en effet procuré un certificat d'intempérie auprès de Météo France, qui indique: « *Le 27 juillet 2007, le temps est nuageux à couvert et pluvieux en soirée. Une perturbation passe sur la région la nuit suivante. Des chutes de pluie marquées tombent sur le Nord-Pas-de-Calais dans la nuit du 27 au 28 juillet, et en particulier sur la métropole lilloise. Aucun orage n'a été observé le 27 juillet 2007 par le réseau de mesures des impacts de foudre de Météo-France. Aucun orage ne s'est produit non plus la veille ni le lendemain sur la région. Des précipitations marquées sont tombées en région lilloise dans la nuit du 27 juillet au 28 juillet. Des précipitations abondantes mais n'ayant aucun caractère exceptionnel. 13,8 mm de pluie enregistrées à LESQUIN, ce sont de bonnes pluies, mais des pluies ordinaires. La veille et le lendemain, les pluies furent faibles. Note : en revanche, les 19 et 20 juillet 2007, de violentes pluies orageuses sont tombées dans la zone de LILLE-METROPOLE.* »
- La récurrence des incidents rencontrés sur cette commune, attestée par les témoignages de plusieurs de ces habitants, ne saurait relever d'une succession fortuite et malheureuse d'incidents isolés. Elle semble plutôt traduire des défaillances au niveau du réseau de distribution de la commune de Y dont les travaux d'amélioration engagés récemment constituent une reconnaissance implicite.
- Dès lors, le distributeur ERDF ne peut s'exonérer de sa responsabilité pour la coupure de courant survenue le 27 juillet 2007 et il devrait indemniser le consommateur pour les désagréments subis. Ce dédommagement devrait être significativement plus élevé que l'indemnisation forfaitaire contractuellement prévue aux termes des dispositions d'accès au réseau basse tension en vigueur dont l'application représenteraient moins de 1 euro dans le cas d'espèce.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF :

- de dédommager le consommateur à hauteur de 150 euros ;
- de programmer rapidement les travaux nécessaires afin de solutionner les problèmes de qualité de fourniture sur la commune de Bois-Grenier.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du directoire d'ERDF, au Directeur général adjoint Commerce d'X, au consommateur, à l'ADEIC ainsi qu'une copie au maire de la commune de Y.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, le distributeur ERDF et le fournisseur X informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat du consommateur.

Fait à Paris en six exemplaires, le 12 mai 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE