



Réf. 480718-95769377/MCM

Recommandation n° 2009-002
relative à la saisine de Monsieur et Madame R
du 17 mai 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 17 mai 2008 par Monsieur et Madame R d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. et Mme R demandent à être indemnisés pour les défauts récurrents de qualité de leur fourniture d'électricité qui ont endommagé plusieurs de leurs appareils électriques.

La saisine a été déclarée recevable dès réception 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. et Mme R subissent depuis février 2006 des désagréments causés selon eux par des défauts de qualité de leur fourniture d'électricité (micro-coupures, chutes de tension). Ces désagréments sont les suivants :

- un week-end sans eau chaude ni chauffage en raison de la mise en sécurité de la chaudière fuel suite à plusieurs coupures électriques successives,
- interruptions répétées des conversations téléphoniques, perte des messages sur répondeur téléphonique, arrêt des enregistrements en cours sur le magnéscope, perte des saisies informatiques,
- nuisances sonores des appareils électriques qui redémarrent en pleine nuit (téléphone, magnéscope, chaîne hifi, radio réveil, chaudière),
- usure accélérée des appareils électriques soumis à des redémarrages répétés,
- surconsommation de fuel pour la chaudière dont les gicleurs se sont prématurément encrassés et qui ont dû être changés,
- surconsommation en eau et en électricité pour la machine à laver,
- volets roulants bloqués à plusieurs reprises en position fermée dans l'attente de l'intervention d'un technicien (15 jours à 1 mois dans l'obscurité pour certaines pièces),
- grésillements des interrupteurs, baisse de la luminosité des lampes électriques.

Les frais qu'ils ont dû engager pour réparer les dommages consécutifs à ces défauts de qualité de l'électricité s'élèvent à 830 euros, justificatifs à l'appui, dont :

- frais pour interventions de techniciens (plombier chauffagiste, électricien) : 180 euros ;

- remplacement des ampoules et interrupteurs : 170 euros ;
- remplacement des appareils électroménagers qui « grillent » ou se détériorent prématurément (machine à laver, cafetière, grille pain) : 480 euros.

M. et Mme R souhaitent être dédommagés du préjudice subi.

Ils affirment avoir transmis plusieurs réclamations auprès de leur fournisseur X, par téléphone mais aussi par courriel, courrier ou remise en main propre aux agences les plus proches de leur domicile (SARLAT et PERIGUEUX), en date des 5 septembre, 5 octobre et 7 novembre 2006, des 1^{er} mars, 1^{er} juin et 5 septembre 2007 et du 15 janvier 2008. Ces réclamations sont restées sans réponses de la part de leur fournisseur et d'ERDF. Elles ont occasionné les frais suivants :

- une dizaine de déplacements en voiture jusqu'à l'agence la plus proche de leur domicile (13 km) et deux à la Mairie de leur domicile (5 km),
- des frais téléphoniques
- des frais de photocopies (16 €), timbres et enveloppes.

Les observations

Les observations du fournisseur X relatives au litige sont les suivantes :

- « M. et Mme R se sont installés en février 2005 dans leur nouveau logement et sont insatisfaits de la qualité de fourniture distribuée par ERDF depuis, semble-t-il, juin 2006,
- suite à une enquête auprès du distributeur ERDF Dordogne, aucune trace de réclamations écrites des époux R n'a été trouvée et l'examen des copies de leurs courriers ne permet d'identifier aucun destinataire à l'exception de la réclamation transmise par le médiateur national de l'énergie, »
- ERDF Dordogne est « sous maîtrise d'ouvrage du Syndicat d'électrification Y qui a la responsabilité et la charge de renforcer ce réseau » et a confirmé qu'aucun renforcement du réseau n'est actuellement programmé,
- Toutefois, à la suite de la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, un technicien du distributeur ERDF s'est déplacé afin de vérifier le positionnement de M. et Mme R sur le réseau. Du fait du récent raccordement d'une dizaine de maisons sur le poste de transformation d'une puissance disponible de 50 kVA, le distributeur ERDF remplacera celui-ci par un poste de 100 kVA,
- le distributeur ERDF invite M. et Mme R à demander la pose d'un appareil de mesures de tension sur une période d'une semaine cet hiver, à ses frais. Cette prestation « permettrait de vérifier le bien-fondé de la demande de renforcement qu'ERDF déposerait alors auprès du syndicat. Ils pourront également par l'intermédiaire du Maire de leur commune solliciter de leur côté le syndicat »,
- concernant les microcoupures « elles sont dues aux effets des intempéries sur les réseaux aériens et, malgré les élagages effectués aux abords des lignes, ERDF ne peut éliminer totalement ce type de perturbation »,
- « En ce qui concerne la demande d'indemnisation du fait des creux de tension et micro-coupures [...], ceux-ci provoquent, certes, des dysfonctionnements d'appareils, mais, en revanche, ils n'entraînent pas de détérioration d'appareils et le lien de cause à effet avec un vieillissement considéré comme prématuré n'est pas avéré »,
- « Ces phénomènes ne peuvent donc pas conduire [X] à demander à ERDF d'indemniser les clients pour réparations ou remplacements d'appareils. En revanche, si les dysfonctionnements ont entraîné des frais pour nos clients (déplacement répété d'un électricien), ERDF peut envisager de les indemniser sur justificatif ».

Les observations du distributeur ERDF sont les suivantes :

- « La zone [d'habitation des consommateurs] est desservie sous le régime de l'électrification rurale :
 - Les réseaux d'alimentation électrique appartiennent aux communes,
 - ERDF en est le concessionnaire et en assure à ce titre le fonctionnement, l'entretien, le dépannage
 - En revanche, les renforcements de postes de transformation et des canalisations basse tension relèvent de la responsabilité du Syndicat d'Electrification Z de Dordogne, compétent sur cette zone »,
- sur demande du Syndicat d'Electrification Z, le distributeur ERDF lui transmet des informations sur l'état du réseau électrique par une application informatique interne qui « permet de vérifier si le réseau est localement en situation de contraintes (de puissance disponible ou de tension), rendant éventuellement nécessaires des investissements de renforcement du réseau »,
- « aucun renforcement du réseau n'est actuellement programmé par le Syndicat d'Electrification Z de Dordogne sur le réseau desservant l'habitation des époux R »,
- « Du fait de l'opération envisagée de construction d'une quinzaine de maisons, le distributeur ERDF a vérifié l'état du réseau électrique et a proposé au Syndicat d'Electrification Z le remplacement du transformateur, celui-ci risquant d'être en contrainte de puissance »,
- suite à la vérification de l'état du réseau électrique, aucune contrainte de tension n'a été détectée. « Si des contraintes de tension devaient apparaître, mesurées par exemple par un enregistreur, elles ne pourraient être levées que par un renforcement du réseau basse tension, en aval du transformateur, en complément au remplacement du transformateur, à la charge du Syndicat d'Electrification Z de Dordogne, Maître d'Ouvrage de ces réseaux »,
- « Les indemnisations par le distributeur ERDF concernent les coupures d'alimentation d'une durée supérieure à 6 heures et les surtensions lors d'incidents de réseau. Elles sont régies par un texte réglementaire, le décret n° 2001-353 du 26 avril 2001, pour le "2%-6 heures" et par le dispositif contractuel en vigueur dans le cadre du marché ouvert de l'électricité (Contrat GRD-F pour les clients en Contrat Unique disposant d'offres de marché, et Conditions Générales de Vente des Tarifs Réglementés pour les clients en tarifs réglementés) ».

M. et Mme R ont précisé que la qualité de fourniture de leur logement s'était nettement améliorée depuis le changement du transformateur desservant leur habitation en juillet 2008. Ils craignent toutefois que ces dysfonctionnements ne se reproduisent en période hivernale.

Les conclusions du médiateur

- En application des principes énoncés dans la recommandation n°2009-001, le médiateur considère que les trois conditions sont remplies pour que la responsabilité d'ERDF soit présumée et que sa procédure d'indemnisation soit mise en œuvre :
 - le défaut de qualité de fourniture est avéré, et même reconnu au moins implicitement par ERDF,
 - le dommage est attesté par les consommateurs,
 - la disparition des désagréments suite à l'intervention sur le transformateur constitue un indice de preuve de la relation de cause à effet entre les défauts de qualité de fourniture et le dommage.
- Le distributeur ERDF, qui refuse de reconnaître sa responsabilité dans le dommage, doit donc permettre aux consommateurs de demander l'expertise amiable prévue dans sa procédure d'indemnisation.

- Bien que les dommages semblent avoir cessé depuis le remplacement du transformateur, le médiateur estime que la proposition du distributeur ERDF d'analyser de façon approfondie la qualité de fourniture de M. et Mme R par la pose d'un enregistreur est une mesure souhaitable pour éviter de nouveaux dommages à l'avenir.
- Par ailleurs, le médiateur estime que la complexité des responsabilités et des rôles entre le distributeur ERDF, le Syndicat d'Electrification Z et la commune ne doit pas faire obstacle au traitement adéquat des réclamations des consommateurs et au dédommagement convenable du préjudice subi pour un défaut de qualité de fourniture.
- Enfin, le médiateur regrette que les réclamations écrites de M. et Mme R relatives à la qualité de leur fourniture électrique soient restées sans réponses jusqu'à son intervention. A sa décharge, le fournisseur X n'a trouvé aucune trace des réclamations de M. et Mme R, qui ne justifient d'aucun accusé de réception. Le distributeur ERDF n'a quant à lui communiqué aucune observation sur les réclamations qu'il aurait reçues des consommateurs et sur leur traitement. Il est toutefois surprenant qu'aucune réclamation n'ait été enregistrée par le fournisseur X et le distributeur ERDF compte tenu de leur nombre et des différents canaux utilisés (courrier simple, courriel, remise en main propre).

La recommandation du médiateur

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

- de procéder à une expertise amiable du dommage subi par M. et Mme R,
- de procéder à la pose d'un enregistreur sur une période d'une semaine cet hiver, à ses frais, afin d'identifier les éventuelles actions complémentaires nécessaires.

Le médiateur conseille aux consommateurs d'adresser toutes leurs réclamations écrites en recommandé avec avis de réception et d'en conserver une copie afin d'éviter toute contestation ultérieure sur la réception de celles-ci.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du Directoire d'ERDF, au Directeur Général Adjoint Commerce d'X ainsi qu'aux consommateurs.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504 du 19 octobre 2007, le fournisseur X et le distributeur ERDF informeront le médiateur dans un délai de 2 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 quatre exemplaires, le 14 janvier 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE