

Paris, le 10 mai 2012

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

N° de saisine : S2010-XX
N° de recommandation : 2012-0668

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne une coupure programmée pour travaux sur le réseau public de distribution le 28 mai 2010 entre 8H30 et 12H00, qui aurait détérioré votre ordinateur.

Vous demandez au distributeur A de prendre en charge la facture de remise en état de votre ordinateur et de vous indemniser pour les désagréments subis.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le distributeur A m'a adressées.

Preuve d'un dommage

Vous indiquez que la remise sous tension consécutive à la coupure du 28 mai 2010 a eu pour effet, malgré une prise parafoudre et surtension, de dégrader la carte mère de votre ordinateur, ce qui a nécessité de la changer ainsi que le disque dur et la mémoire-vive.

Vous m'avez adressé une fiche d'intervention d'un réparateur informatique datée du 28 mai 2010 indiquant que « *suite à une coupure de courant, Windows ne démarre plus* » ainsi qu'une facture de réparation d'un montant total de 233 euros TTC.

J'estime que ces éléments sont suffisamment probants pour établir la réalité et l'étendue de votre dommage.

Information des clients en cas de coupure pour travaux

Le distributeur A reconnaît qu'une coupure programmée pour travaux a eu lieu le 28 mai 2010 entre 8H30 et 12H00, afin d'intervenir sur le poste de transformation alimentant votre domicile.

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 :

Pour dégager sa responsabilité, le distributeur A affirme avoir rempli ses obligations en transmettant le 21 mai 2010, pour affichage à la mairie de votre domicile, la date et les heures prévues de cette coupure pour travaux, conformément au cahier des charges de concession du service public de la distribution d'électricité.

En effet, aux termes de l'article 25 « *Conditions générales de service* » du modèle de cahier des charges de concession du service public de la distribution d'électricité, « *en basse tension, les dates et heures de ces interruptions seront portées au moins trois jours à l'avance à la connaissance de l'autorité concédante, du maire intéressé et, par avis collectif, à celle des usagers* ».

Toutefois, l'article 2-2 « *Obligations d'A à l'égard du client* » de la « *Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution* » d'électricité précise, plus largement, que « *lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, A les porte à la connaissance du Client et du Fournisseur, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées* ».

De plus, aux termes de l'article I.1 « *niveau de qualité de l'électricité* » du contrat de service public entre l'Etat et X, dont les obligations relatives à la gestion du réseau public de distribution ont été transférées à A, « *X Réseau Distribution s'engage dans ses zones de desserte à [...] minimiser la gêne occasionnée par les interruptions de service programmées en optimisant les périodes d'intervention sur les réseaux et en informant les consommateurs* ».

Par ailleurs, le distributeur A a l'obligation d'exécuter ses engagements contractuels de bonne foi et, en tant que professionnel, de se mettre à la portée des clients.

Or, la continuité de fourniture est une obligation essentielle pesant sur le distributeur A, garant de la continuité du service public de la distribution d'électricité.

En outre, une coupure pouvant mettre en jeu la sécurité des matériels, j'estime qu'il pèse sur le distributeur A, en tant que technicien compétent, une obligation de sécurité.

Par conséquent, je considère qu'il appartient au distributeur A de mettre en œuvre les moyens les plus appropriés pour informer les clients concernés par une coupure pour travaux.

A cet égard, le distributeur A fournit la copie d'un message d'« *information des clients* » transmis pour affichage à la mairie de votre domicile.

J'estime qu'un avis collectif en mairie ne saurait être considéré aujourd'hui comme un moyen d'information efficace et approprié des clients pour les prévenir d'une coupure prochaine.

D'autre part, je considère que c'est un moyen d'information insuffisant compte tenu de l'importance de l'obligation de continuité de l'électricité et des risques associés à une coupure.

J'observe en outre, que le distributeur A peut mettre en œuvre des moyens d'information nominatifs tels qu'un courrier.

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 :

En conséquence, je considère que le simple affichage en mairie de la date d'une coupure pour travaux ne saurait constituer une information valable des consommateurs qui supprimerait leur droit à réparation.

Il convient d'ajouter que le distributeur A n'apporte pas d'éléments établissant que cet avis a bien été affiché par la mairie de votre domicile. Vous avez d'ailleurs contacté cette dernière qui n'aurait pas pu vous le confirmer.

Pour ces différentes raisons, je considère que le distributeur A ne démontre pas avoir mis en œuvre les moyens adaptés pour vous prévenir de la coupure pour travaux du 28 mai 2010.

Précautions pour se prémunir contre les conséquences des coupures

Le distributeur A affirme qu'il appartient aux clients de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de fourniture.

J'estime qu'il appartient d'abord au distributeur A, en tant que technicien compétent, de mettre en garde les clients sur les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de fourniture, et de leur donner les indications utiles pour se prémunir contre ces conséquences.

Je considère également que les clients n'ont pas à protéger leurs matériels contre des perturbations générées par des situations exceptionnelles. C'est d'autant plus vrai lorsque les consommateurs n'en ont pas été informés. Or, vous nous avez indiqué que votre ordinateur a subi des dommages malgré une prise parafoudre et surtension.

Pour sa part, le distributeur A ne démontre pas vous avoir donné de mise en garde ou indications utiles avant la coupure, ni que vous ayez pu contribuer de votre propre fait à la détérioration de l'ordinateur.

Lien de causalité entre la coupure et le dommage

Le distributeur A affirme qu'une coupure suivie d'une remise sous tension du réseau ne peut être à l'origine de pics de tension dépassant les seuils de tenue aux surtensions des appareils.

Pourtant, aucune donnée technique ne permet aujourd'hui d'écarter l'hypothèse d'une surtension lors d'un réenclenchement et le distributeur A, en tant que technicien compétent, n'apporte aucun élément qui démontrerait le contraire.

Désagréments consécutifs à la coupure

Par ailleurs, compte tenu de la gêne occasionnée par l'indisponibilité de votre ordinateur et de la complexité des démarches entreprises pour obtenir la réparation de votre préjudice, j'estime qu'une indemnisation devrait vous être accordée au titre des désagréments subis.

Recommandation du médiateur

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 :

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

- de vous accorder 233 euros TTC pour la réparation de la détérioration de votre ordinateur ;
- de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments subis à la suite de la coupure.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. 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). En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le distributeur 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

Denis Merville

Copie : X, A

Annexe 1 : Observations du fournisseur X

Annexe 2 : Observations du distributeur A

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 :