



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-150353017/CL

RECOMMANDATION n° 2008-021

relative à la saisine de Monsieur R pour le compte de la SOCIETE J du

23 avril 2008 concernant un litige avec X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 23 avril 2008 par M. R, responsable administratif et financier, dûment habilité, agissant pour le compte de la SOCIETE J en litige avec le fournisseur d'électricité X.

La SOCIETE J réclame à X une indemnisation de 5600,87 euros TTC en réparation du préjudice d'exploitation subi à la suite de la coupure d'électricité survenue le 13 juin 2006 entre 15h38 et 21h38.

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

La SOCIETE J, spécialisée dans la veille technologique et industrielle, a été victime le 13 juin 2006 d'une coupure de courant, survenue entre 15h38 et 21h38. La société évalue le préjudice qui en est résulté à 5600,87 euros TTC, correspondant à :

- la perte de plus d'une demi-journée de chiffre d'affaires (4423 euros HT),
- le coût d'intervention des informaticiens chargés de remettre en service les serveurs après épuisement de l'onduleur (200 euros HT),
- la quote-part à la charge de la SOCIETE J à hauteur de 60 euros HT pour l'intervention d'une société de gardiennage sollicitée par le gestionnaire de l'immeuble pour surveiller les locaux, les portes étant restées ouvertes pendant la coupure. Cette intervention était requise pour faire face à l'éventualité d'une coupure plus longue, X n'ayant pas été en mesure de fournir des indications sur sa durée.

La SOCIETE J a adressé sa demande d'indemnisation à X, par lettre recommandée avec accusé de réception, dès le lendemain de l'incident et a épuisé les différents niveaux de recours internes ouverts par X, jusqu'à son médiateur.

Le distributeur ERDF, en qualité de garant de la continuité de l'alimentation, a répondu à ces courriers à la demande d'X les 20 septembre 2006, 23 novembre 2006 et 10 avril 2007.

ERDF refuse d'indemniser la SOCIETE J au motif que l'incident du 13 juin 2006 a été inévitable car il s'est produit dans des circonstances exceptionnelles. En effet, la coupure de courant a son origine

dans la rupture d'un câble d'alimentation sur un poste moyenne tension, après une avarie survenue trois jours plus tôt sur le second câble de ce poste. Pour ERDF, cet incident relève manifestement des « limites techniques existantes » que le distributeur ne peut garantir à ses clients comme le prévoit l'article 5.1 des conditions générales de ventes d'X, lesquelles stipulent qu'« X s'engage à assurer une fourniture continue 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 des techniques existantes au moment de l'incident... »

Cette analyse est confirmée par le médiateur d'X dans son courrier du 3 mai 2007.

La SOCIETE J a en outre saisi le SIPPAREC, syndicat représentant les collectivités concédantes de la périphérie de Paris pour l'électricité, le 14 mai 2007.

Dans sa réponse du 5 juin 2007, le SIPPAREC souligne que le cahier des charges de concession ne prévoit pas de durée limite aux coupures électriques susceptibles d'ouvrir un droit à dédommagement. Ce document indique simplement à l'article 10 de son annexe 1 que « le concessionnaire visera à ne pas dépasser 1% d'usagers subissant plus de 6 coupures par an d'une durée supérieure à une minute et consécutive à un incident ou à des travaux sur le réseau HTA et à ne pas dépasser 1% d'usagers alimentés par un départ HTA enregistrant une durée moyenne de coupure supérieure à 3 heures par an ».

Considérant que ce type d'incident pourrait se répéter, le SIPPAREC conseille à la SOCIETE J de s'équiper d'une installation de secours dimensionnée comme le prévoit l'article 5.1 des conditions générales de vente d'X : « dans tous les cas il appartient au client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture. »

Les observations

X, en tant que fournisseur, n'étant pas directement concerné par l'objet du litige, a demandé au distributeur ERDF de répondre au médiateur national de l'énergie qui a reçu le 6 août 2008 les observations suivantes :

- Un premier incident est survenu sur le câble principal de 20 000 volts du poste haute tension de CRETAINE, le soir du samedi 10 juin 2006. Le câble de secours s'est automatiquement substitué au câble défaillant et aucune coupure n'a été ressentie par les clients ; Les services d'ERDF ont alors estimé que la situation ne nécessitait pas d'intervention urgente pendant le week-end. Ces travaux « allaient être démarrés » lorsqu'un second incident s'est produit sur le câble de secours, dans l'après midi du mardi 13 juin 2006. Les deux pannes avaient pour origine une défaillance de la boîte de jonction. La coupure d'électricité qui a suivi a duré 6 heures, « temps nécessaire à la réparation des deux câbles incriminés. »
- « L'existence de deux câbles ne constitue pas une obligation contractuelle ; il s'agit d'un « plus » pour améliorer les délais de réalimentation et donner plus de souplesse à l'exploitation du réseau. Cette technique n'est pas présente sur l'ensemble du territoire ».
- Il en résulte que les circonstances dans lesquelles est intervenu l'incident du 13 juin 2006 s'inscrivent dans le cadre des limites techniques existantes qui exonèrent ERDF de toute responsabilité conformément à l'article 5.1 des conditions générales de vente d'X.
- La responsabilité d'un distributeur est de réduire au maximum les coupures et le temps d'interruption mais il n'est pas possible, techniquement, d'assurer le zéro défaut. C'est la raison pour laquelle il est bien de la responsabilité du client, et non du distributeur, de se prémunir contre les risques d'interruption en s'équipant d'un onduleur ou d'un groupe électrogène, ce que n'a pas cru nécessaire de faire la SOCIETE J.

Les conclusions du médiateur

- Le premier câble d'alimentation de 20 000 volts qui a subi une avarie le soir du samedi 10 juin 2006 n'avait pas été réparé le mardi à 15h30 lorsque le second incident est intervenu. Si comme le souligne le distributeur ERDF, la situation ne nécessitait pas d'intervenir dans l'urgence pendant le week-end, puisque le câble de secours avait fonctionné sans rupture d'alimentation, le médiateur constate que si ces réparations avaient été programmées dès le lundi suivant, aucune coupure de courant n'aurait eu lieu. Ce délai d'intervention n'a pas été justifié par ERDF et a été préjudiciable à l'ensemble des consommateurs concernés par cette coupure, notamment à la SOCIETE J.
- Le caractère non contractuel du câble de secours ne saurait exonérer ERDF de sa responsabilité de mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour assurer une fourniture continue de l'alimentation électrique.
- Le médiateur conteste l'analyse d'ERDF qui inscrit l'incident du 13 juin 2006 dans le cadre des limites techniques existantes qui exonèrent ERDF de toute responsabilité dans la réparation du préjudice qui est résulté de l'incident. En effet, la panne survenue a pour origine la défaillance technique d'une boîte de jonction. Il s'agit par conséquent d'une avarie qui peut être réparée dans le cadre des limites techniques existantes. Pour s'exonérer de sa responsabilité, ERDF aurait dû démontrer que les incidents successifs des 10 et 13 juin 2006 ont revêtu tous les caractères de la force majeure et que toutes les mesures requises ont été prises pour minimiser le préjudice subi par les utilisateurs. Ce n'est pas le cas ici puisque la coupure de courant a résulté du manque de diligence du distributeur ERDF dans la réparation du câble endommagé.
- Le dommage à réparer doit être avéré pour être pris en compte, ce qui n'est pas le cas de tous les préjudices exposés par la SOCIETE J :
 - Le préjudice d'exploitation estimé à hauteur de 1/400^{ème} du chiffre d'affaires réalisé en 2005, n'est pas suffisamment étayé pour justifier de véritables pertes susceptibles d'être indemnisées.
 - L'intervention d'informaticiens estimée à 200 euros HT n'est pas justifiée par une facture et n'a en réalité pas engendré de surcoût pour l'entreprise.
 - La prestation de gardiennage sollicitée compte tenu de l'incertitude sur la durée de la coupure d'électricité a été facturée 60 euros HT à la SOCIETE J. La SOCIETE J a joint à son dossier la facture de cette prestation. Ce préjudice est donc avéré.
 - La SOCIETE J a d'autre part subi des désagréments consécutifs à la rupture d'alimentation électrique : inondation du fait du trop plein des climatiseurs, vidange des pompes de relevage, désorganisation de la journée de travail du 13 juin 2006. Ces préjudices peuvent être indemnisés à titre forfaitaire.
- Les conditions générales de vente du contrat de fourniture d'électricité de la SOCIETE J lui font obligation de « *prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture* »
 - Le médiateur considère que le ou les propriétaires de l'immeuble de bureaux occupé par la SOCIETE J n'ont pas rempli cette obligation. En effet, il est anormal que lors d'une coupure de courant :
 - aucune procédure manuelle à la disposition des occupants ne leur permette de sortir d'un parking,
 - un portail d'accès ne soit plus verrouillé et demeure ouvert en permanence.

- Le médiateur considère que la SOCIETE J a rempli cette obligation en s'équipant d'un onduleur, évitant de ce fait une avarie matérielle de ses équipements informatiques ainsi que la perte de données.
- Toutefois, aucun onduleur standard ne permet le maintien de l'alimentation électrique pendant une coupure de 6 heures. La mise en place d'un groupe électrogène, qui aurait permis à la SOCIETE J de ne pas subir les effets de la coupure de courant, ne peut être considérée comme une « précaution élémentaire ». Un arrêt de la Cour de cassation¹ a rappelé à ce sujet qu'X ne pouvait faire grief à son abonné, qui avait subi un dommage à la suite d'une coupure de courant, de ne pas avoir installé de groupe électrogène de secours dès lors que le contrat de fourniture ne faisait pas obligation de s'équiper de ce matériel.
- Il conviendrait cependant que le distributeur ERDF précise, par une information adaptée aux consommateurs finals, les précautions élémentaires qui doivent être prises pour se prémunir contre les conséquences d'une interruption de fourniture.

La recommandation du médiateur

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

- de dédommager forfaitairement la SOCIETE J des désagréments subis du fait de la coupure d'électricité de 6 heures du 13 juin 2006 à hauteur de 500 euros HT.
- de renforcer l'information des consommateurs d'électricité autour des dispositifs existants pour se prémunir contre les effets des coupures d'électricité, notamment au travers de son site internet.

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

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504 du 19 octobre 2007, 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 24 septembre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

¹ Cass. 1^{ère} Civ, 19 février 2002