



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-168765064/CL

Recommandation n° 2008-043

relative à la saisine de Madame B

du 31 mai 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 31 mai 2008 par Madame B d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Mme B estime que sa pompe à chaleur a été endommagée à la suite de perturbations qui ont affecté sa ligne électrique. Elle demande à son fournisseur X de prendre en charge, en complément de son assureur, les frais de réparations des dégâts occasionnés.

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

A la suite de perturbations sur le réseau électrique dans la semaine du 10 mars 2008, la pompe à chaleur de Mme B n'a pu être relancée le 13 mars. Selon l'électricien qui a procédé à sa réparation cette panne est « *due à une surtension* » qui a détérioré trois pièces : le compresseur, le détendeur et la carte électronique. Elles ont été remplacées pour un montant total de 1173,25 euros dont s'est acquittée Mme B le 7 mai 2008.

La pompe à chaleur de Mme B acquise en 2003 n'étant plus couverte par la garantie du fabricant, Mme B a obtenu de son assureur une prise en charge de ces frais à hauteur de 666,63 euros (tenant compte d'un coefficient de vétusté et de l'application d'une franchise) et a demandé à X, qu'elle estime responsable du dommage, d'en régler le solde par un courrier recommandé avec accusé de réception du 25 mars 2008.

Le distributeur ERDF lui a répondu par un courrier du 2 avril 2008 dans lequel il l'informe qu'il refuse toute indemnisation en soulignant en particulier qu'« *aucun évènement remarquable ne s'est produit pour cette période sur le réseau électrique de Distribution Publique vous alimentant* ».

Les observations

Le médiateur a demandé au fournisseur X et au distributeur ERDF de transmettre leurs observations sur la saisine de Mme B. Le fournisseur X a répondu au médiateur ne rien avoir à ajouter aux conclusions du distributeur ERDF, qui sont les suivantes :

- « La cliente a été indemnisée de son dommage électrique par son assurance. Aussi, nous vous rappelons que même lorsque notre responsabilité est engagée nous remboursons sur les mêmes bases que celui-ci ».
- ERDF confirme qu'aucun incident électrique ne s'est produit le 13 mars 2008 sur le réseau qui alimente Mme B. En revanche, « la veille un incident dit « terre instantanée » a été enregistré sur le réseau 20 000 volts d'une durée de 3 mn. 28 s. ». « On ne peut totalement exclure qu'une surtension se soit produite, en revanche elle aurait dû être détectée dès le 12 au soir et il est peu probable que cette surtension n'ait affecté que ce seul client. Les indices ne permettent pas de confirmer les dires du client ».
- « Concernant le réseau Basse tension, il n'existe pas de système permettant d'enregistrer les événements électriques du réseau. Ceux-ci sont détectés à la suite des appels Clients vers le Centre d'Appels Dépannage, dont le numéro figure sur les factures émises par les fournisseurs. Le 13 mars, aucun appel client vers le CAD n'a été enregistré pour le réseau qui alimente Madame B. Aucune réclamation ultérieure de client ne nous est parvenue [...] qui pourrait laisser supposer que des surtensions se soient produites. »

Le médiateur a également demandé à Mme B de lui fournir des documents attestant de la qualité de son installation de chauffage ainsi que d'éventuels témoignages de personnes ayant constaté des incidents électriques concomitants à la panne de sa pompe à chaleur.

Mme B a transmis les éléments suivants :

- deux attestations de personnes résidant à DUHORT BACHEN et à EUGENIE LES BAINS qui confirment avoir subi des coupures d'électricité au début de l'année 2008 ainsi que pendant la semaine du 10 mars,
- des documents attestant du soutien financier du PACTARIM des Landes et de l'obtention d'une prime VIVRELEC pour l'achat de sa pompe à chaleur en 2003,
- la facture d'acquisition de sa pompe à chaleur et de son installation pour un montant de 2250 euros TTC,
- une lettre d'un des services du distributeur ERDF du 8 juillet 2008 l'informant de travaux à effectuer le 31 juillet 2008 pour le « renouvellement du réseau électrique de 20 000 volts afin d'améliorer la qualité de la distribution électrique. » Mme B signale que les incidents de surtensions se sont beaucoup atténués depuis cette date.

Les conclusions du médiateur

- Le litige est né du refus du distributeur ERDF de reconnaître sa responsabilité dans la détérioration de la pompe à chaleur de Mme B.
- Il n'existe pas de certitude sur l'origine du dommage causé à la pompe à chaleur de Mme B. Toutefois le médiateur relève l'existence d'un faisceau d'indices suffisants pour présumer qu'il existe un lien entre le défaut de qualité de l'alimentation électrique de Mme B et la détérioration de son installation :
 - Le distributeur ERDF a reconnu l'existence d'un incident, « sur le réseau 20 000 volts d'une durée de 3 mn 28 s » la veille du jour de la panne de la pompe à chaleur de Mme B,
 - Les travaux programmés en juillet 2008 pour « améliorer la qualité de la distribution électrique » laissent penser que celle-ci devait présenter des défaillances auxquelles il a été nécessaire de remédier,

- Les documents fournis par Mme B démontrent que sa pompe à chaleur était conforme aux normes en vigueur.
- Dès lors qu'un lien de causalité est établi entre le défaut de qualité du réseau et le dommage, il revient au distributeur ERDF de réparer intégralement le préjudice subi par le consommateur, conformément aux règles en vigueur¹. Le distributeur ERDF ne peut en aucun cas, dans ces circonstances, se prévaloir de clauses évaluant la réparation du préjudice en tenant compte d'un coefficient de vétusté.
- Toutefois, afin de tenir compte de l'absence de certitude absolue sur l'origine de la panne et du fait que la pompe à chaleur a bénéficié d'une quasi remise à neuf suite à sa réparation, le médiateur propose que le distributeur contribue à hauteur de 50 % au préjudice restant à la charge de Mme B. Cette solution constitue un compromis équitable de nature à satisfaire les deux parties et à prévenir une éventuelle action en justice nécessairement plus coûteuse et dont le résultat demeure incertain. Le médiateur relève toutefois qu'une expertise pourra être engagée car la consommatrice a conservé les pièces endommagées.
- Le médiateur regrette que la procédure d'expertise amiable offerte par le distributeur ERDF aux clients en contrat unique², en cas de désaccord sur une demande d'indemnisation, ne soit pas portée à la connaissance des clients qui disposent d'un contrat aux tarifs réglementés. Il convient de remédier à ce défaut d'information.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF de dédommager Mme B du préjudice subi à hauteur de 250 euros.

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

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 de la consommatrice.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 17 décembre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

¹ L'art. R 132-1 du Code de la consommation « Dans les contrats de vente conclus entre des professionnels d'une part et des non-professionnels ou des consommateurs, d'autre part, est interdite comme abusive au sens de l'article L.132-1 la clause ayant pour objet ou pour effet de supprimer ou de réduire le droit à réparation du non-professionnel ou consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations ». D'autre part, une jurisprudence constante considère que la victime d'un dommage peut exiger une remise en état du bien endommagé sans qu'il y ait lieu d'appliquer un coefficient de vétusté. Civ.2^e, 8 juill. 1987.

² 6 - Traitement des demandes d'indemnisation relatives à l'Accès au Réseau Public de Distribution présentées par les Clients - [en cas de refus] d'indemnisation [...] le Client pourra demander au Distributeur, via le Fournisseur, d'organiser une expertise amiable qui devra se tenir dans un délai d'un mois à compter de la réception par le client de la réponse. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent, A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent.