



Réf. 480718-220261572/CL

Recommandation n° 2009-100/PG
relative à la saisine du 8 août 2008 de Monsieur D et
Mademoiselle B concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 8 août 2008 par Monsieur D et Mademoiselle B d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. D et Mlle B demandent une indemnisation pour compenser les dégâts causés à leur domicile par l'incident survenu sur le réseau public électrique le 8 mars 2008.

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 et les conclusions du médiateur

Le 8 mars 2008, un automobiliste a percuté un poteau électrique. Cet accident a affecté la qualité de la distribution électrique sur le réseau ce qui a été à l'origine de surtensions qui ont endommagé plusieurs appareils installés au domicile de M. D et Mlle B : sèche-serviette, combinés téléphoniques, interrupteurs différentiels qu'il a fallu remplacer pour un coût total facturé de 1616,45 euros.

Les consommateurs ont demandé à leur fournisseur X la prise en charge de ces frais mais se sont vu opposer une fin de non recevoir fondée sur l'article 5 des conditions générales de vente du fournisseur « *X s'engage à assurer une continuité de fourniture sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure ou de contraintes liées à des phénomènes atmosphériques ou des limites techniques existantes au moment de l'incident. 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 fourniture.* »

Dans ses observations, le distributeur A, directement responsable de la qualité de la fourniture électrique, a proposé la solution suivante :

« Dans le cas précis ou la fourniture d'électricité est affectée pour des raisons accidentelles dues au fait de tiers, la responsabilité du Distributeur n'est pas engagée quant à la continuité et à la qualité de la fourniture d'électricité. Le distributeur invite donc M. D et Mlle B à faire une déclaration à leur assureur afin que ce dernier se mette en relation avec l'assureur du distributeur. Celui-ci fera alors reporter les charges du dommage au tiers responsable, avec convocation éventuelle de M. D et Mlle B pour une expertise. A ce titre, le distributeur conseille à M. D et Mlle B de conserver les appareils électriques endommagés. »

Le médiateur estime correcte l'analyse et la proposition de solution du distributeur A qui ont été développées dans ses observations à la suite de la saisine. Le médiateur considère que les consommateurs auraient dû faire une déclaration de sinistre auprès de leur assureur, qui aurait alors étudié leur demande de dédommagement avec le distributeur A.

Ces démarches n'ont malheureusement pas été engagées pour deux raisons. Les consommateurs étaient d'une part persuadés qu'ils seraient pénalisés par leur assureur s'ils se tournaient vers lui ; d'autre part, ils ont été induits en erreur par le fournisseur X qui dans sa réponse s'est contenté de souligner que les recours contre le distributeur étaient inutiles.

Le médiateur estime regrettable que la réponse apportée par le distributeur A n'ait pas été communiquée plus tôt aux consommateurs par le fournisseur X, qui dans le cas précis a transmis en lieu et place une information inadaptée.

Le médiateur a déjà eu à déplorer un défaut d'information à propos d'un dommage lié à la qualité de la fourniture dans une précédente recommandation (cf. recommandation n°2009-001). Le médiateur considère que les fournisseurs n'ont aucune raison objective de tenter de dissuader leurs clients d'obtenir réparation des dommages liés à la qualité de fourniture, et estime nécessaire qu'ils informent convenablement leurs clients des procédures leur permettant d'être dédommagés.

Le médiateur précise que les consommateurs ne pourront pas être pénalisés par une déclaration de sinistre auprès de leur assurance dans la mesure où l'indemnisation du préjudice sera prise en charge par le responsable de l'accident et son assurance sans peser sur l'assurance des consommateurs. En outre, leur assurance ne pourra pas refuser d'enregistrer leur sinistre, même plusieurs mois après les faits, car elle devrait alors prouver que cette déclaration tardive lui a causé un préjudice.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande à M. D et Mlle B de déclarer le sinistre auprès de leur assurance, qui se mettra alors en contact avec l'assureur du responsable du dommage.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de verser la somme de 50 euros aux consommateurs pour les informations inadaptées qu'il leur a communiquées en vue de les dissuader d'obtenir réparation de leur sinistre.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A et au fournisseur X de clarifier l'information due aux consommateurs en cas de demande de dédommagement pour un défaut de qualité de fourniture, selon les différents cas de figure qui peuvent se présenter (distributeur responsable, ou non, en cas de mise en cause d'un tiers) et quel que soit le type de client (client au tarif réglementé ou en offre de marché).

Le médiateur national de l'énergie recommande aux consommateurs de déclarer auprès de leur assureur tous les sinistres liés à des défauts de qualité de fourniture dont ils peuvent être victimes, quel que soit le responsable a priori du dommage.

La présente recommandation est transmise ce jour au distributeur A, au fournisseur X ainsi qu'aux consommateurs.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X et le distributeur A 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 des consommateurs.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 17 juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE