

**Recommandation n° 2010-207/PG  
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : M. G.  
Département : 01

Fournisseur(s) : X  
Distributeur : A  
Energie : Électricité

**L'examen de la saisine**

M. G. dispose d'un contrat de fourniture d'électricité d'une puissance de 6 kVA avec option tarifaire heures pleines /heures creuses auprès du fournisseur X.

Le 29 janvier 2009, entre 18h00 et 19h30, M. G. a constaté des baisses et des hausses de tension importantes.

Par la suite, le consommateur a constaté la destruction de la carte-mère du portail électrique de son domicile et en a attribué la cause aux variations de tension constatées.

Le 2 février 2009, il a donc adressé au fournisseur X un courrier de réclamation pour demander la prise en charge de la somme de 379,64 euros TTC correspondant aux frais de réparation de cette carte-mère.

A la suite d'un refus d'indemnisation du fournisseur X, le consommateur a réitéré sa demande de prise en charge des frais de réparation ainsi engagés via l'organisation de consommateurs UFC-Que Choisir de l'Ain.

Par courrier du 4 mai 2009, le fournisseur X a de nouveau opposé un refus d'indemnisation à M. G., en précisant que le distributeur A n'avait enregistré « *aucun événement susceptible de provoquer des baisses de tension* » en date du 29 janvier 2009. Il a rappelé au consommateur que les appareils électriques conformes à la norme NF EN 50160 étaient conçus pour accepter des variations de tension afin d'éviter des dégradations éventuelles.

A la suite d'une expertise réalisée le 2 septembre 2009 par son assurance, et à laquelle le distributeur A n'a pas souhaité participer, M. G. a été indemnisé de son préjudice à hauteur de 245 euros TTC par son assureur, une franchise de 135 euros TTC ayant été appliquée.

M. G. a saisi le médiateur afin d'obtenir la prise en charge de cette franchise par le distributeur A.

Dans les observations transmises au médiateur, le fournisseur X a précisé avoir transmis la demande d'indemnisation du consommateur au distributeur A par deux fois (en premier niveau puis en instance d'appel), et ne pas avoir d'éléments nouveaux à apporter.

Pour sa part, le distributeur A a confirmé au médiateur les réponses qui ont été apportées au consommateur quant au refus de prise en charge des frais de réparation du portail électrique.

**Les conclusions du médiateur**

Le litige a pour origine le refus d'indemnisation par le distributeur A de la détérioration d'un appareil électrique, apparue suite à des variations de tension constatées par le consommateur.

L'analyse des éléments du dossier ne permet pas d'établir avec certitude l'origine de la détérioration de la carte du portail de M. G.

Toutefois, conformément à l'article 7-2 des conditions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution basse tension pour les clients résidentiels en contrat unique, le distributeur A s'engage à organiser une expertise amiable, sur demande du consommateur, en cas de désaccord sur le principe d'une indemnisation. Cette disposition doit s'appliquer à tous les consommateurs, qu'ils soient en contrat dit unique - c'est-à-dire en offre de marché - ou au tarif réglementé, comme l'a déjà souligné le médiateur dans la recommandation n°2009-001.

Au cas présent, suite au désaccord survenu entre M. G. et le distributeur A sur le principe d'une indemnisation, le consommateur a sollicité une expertise amiable, auprès de son assureur. Le distributeur A y a été convié par courrier recommandé, mais il n'y a finalement pas participé malgré son accord initial.

Dans ces conditions, le médiateur considère que le distributeur A n'a pas respecté ses engagements contractuels. Il aurait dû participer à l'expertise amiable organisée par l'assureur, au nom et pour le compte de M. G., afin de déterminer l'origine et l'étendue du dommage subi par la carte-mère du portail, ainsi que la responsabilité éventuelle du distributeur.

En conséquence, le médiateur estime que le distributeur doit indemniser le consommateur et compléter ce que lui a accordé son assurance.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'accorder un dédommagement de 120 euros TTC à M. G., pour non-respect de ses engagements contractuels malgré l'incertitude qui demeure sur l'origine de la détérioration consécutive.

En cas de désaccord sur le principe d'une indemnisation, le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de mettre en œuvre la procédure d'expertise amiable, de l'article 7-2 précité, ou de participer à toute expertise amiable initiée par le consommateur ou son représentant et à défaut, d'indemniser le consommateur si sa responsabilité n'a pas été écartée.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 31 mai 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE