

**Recommandation n° 2010-211/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : Mme J.
Département : 78

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

L'examen de la saisine

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

Le 6 janvier 2009, vers 19 heures, la consommatrice a constaté une coupure d'électricité à son domicile et a contacté son fournisseur pour demander un rétablissement immédiat en raison de l'impossibilité d'utiliser son système de chauffage électrique alors que la température extérieure était négative (environ -10°C).

Une intervention à distance n'ayant pas permis de rétablir le réseau, le distributeur A a informé la consommatrice de l'intervention d'un technicien à son domicile. L'alimentation en électricité a été rétablie au domicile de Mme J. le même jour vers 20h15.

Par courrier recommandé du 6 février 2009, Mme J. a adressé au fournisseur X un courrier de réclamation pour demander le remboursement de la somme de 14,27 euros, qu'elle ne justifie pas, et du coût du courrier recommandé.

En date du 23 mars 2009, le fournisseur X a répondu qu'il n'avait pas sollicité la coupure d'électricité auprès du distributeur A, et que cette dernière résultant d'un fait indépendant de sa volonté, il ne pouvait satisfaire sa demande de remboursement.

Le 30 mars 2009, Mme J. a adressé une nouvelle réclamation au fournisseur X portant sur l'indemnisation du préjudice subi en raison de la coupure d'électricité, ainsi que sur la réparation des désagréments subis en l'absence de prise en compte, d'une part de sa demande de ne plus bénéficier de l'option « date de paiement personnalisée », et d'autre part de son changement de coordonnées bancaires, et ce pour un montant total de 27,32 euros (frais d'envoi de courriers recommandés, d'appels téléphoniques, de timbres, frais bancaires et coût de l'option de facturation non résiliée).

Le fournisseur X n'a pas apporté de réponse à ce dernier courrier du consommateur avant la saisine du médiateur.

Dans les observations transmises au médiateur, le fournisseur X a proposé en réparation des préjudices subis en raison de l'absence de prise en compte des demandes de modifications contractuelles par le consommateur, un geste commercial de 10 euros TTC.

Par ailleurs, le fournisseur X a précisé au médiateur ne pas être à l'origine de la coupure sur le réseau, et dès lors ne pas pouvoir donner satisfaction au consommateur quant à sa demande d'indemnisation à ce titre.

Le distributeur A a confirmé, pour sa part, la coupure d'alimentation intervenue sur le réseau électrique le 6 janvier 2009, aux alentours de 19 heures, ayant entraîné une coupure d'électricité au domicile de Mme J. Il a précisé que cette coupure a eu pour origine la rupture d'un fusible monophasé au poste de distribution publique, et que suite à une intervention sur ce poste, le réseau a été réalimenté à 20h15.

Dans ses observations, le distributeur A a précisé avoir mis en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer le dépannage dans les meilleurs délais, et a invoqué des « *contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques* » pour exclure sa responsabilité et justifier son refus d'indemnisation de Mme J.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine le refus d'indemnisation des dommages causés suite à une coupure d'électricité, ainsi que la prise en compte tardive de modifications contractuelles par le fournisseur X.

En ce qui concerne le préjudice résultant de la coupure d'électricité, la responsabilité du fournisseur X ne peut être recherchée, seule celle du distributeur A peut être mise en cause.

A cet égard, le distributeur A précise l'origine de la coupure (rupture d'un fusible), et fait valoir « *des contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques* », tel que prévu à l'article 2-2 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, également applicable aux consommateurs au tarif réglementé, pour s'exonérer de sa responsabilité, sans toutefois établir de lien entre ces deux éléments, ni caractérisé en quoi les contraintes étaient insurmontables.

Or, en vertu du décret du 24 décembre 2007, le distributeur A est soumis à une obligation de continuité et de qualité régulière dans la desserte des réseaux d'alimentation électrique, qui a été qualifiée d'obligation de moyen renforcée par le Comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie dans sa décision du 15 décembre 2008, rendue à l'encontre du gestionnaire de réseau public de transport d'électricité RTE, mais dont les principes sont transposables au gestionnaire de distribution de l'électricité, en raison de la similarité des obligations.

Dès lors, il appartient au distributeur A d'apporter les éléments de preuve de la bonne exécution de son obligation, ainsi que ceux qui fondent l'exclusion de sa responsabilité, ce qu'en l'occurrence il ne fait pas.

En revanche, le médiateur relève que l'alimentation du réseau a été rétablie à bref délai (1h15).

Dès lors, le préjudice de mise en danger, invoqué par Mme J. en raison d'une température extérieure négative, ne peut être retenu, dans la mesure où le temps de coupure, et donc d'absence de chauffage, n'a pas pu avoir pour effet une dangereuse diminution de la température du logement.

En l'absence de préjudice avéré, le médiateur estime le refus d'indemnisation du distributeur A justifié, quand bien même il existe un doute sur la réalité de la cause d'exclusion de responsabilité du distributeur.

En ce qui concerne la non prise en compte des demandes de modifications contractuelles de Mme J., le médiateur constate que le consommateur a sollicité téléphoniquement le changement de ses coordonnées bancaires et la suppression de l'option tarifaire au cours du mois d'avril 2008, et que la demande écrite est parvenue au fournisseur X moins de huit jours avant la date de facturation.

Le médiateur estime que toute demande de changement de coordonnées bancaires doit être confirmée par écrit, et que compte tenu des délais de traitement de la demande, le fournisseur X n'était pas en mesure de donner satisfaction au consommateur.

En revanche, le médiateur estime qu'une modification contractuelle simple, telle que la suppression de l'option tarifaire « date de paiement personnalisée », aurait dû intervenir dès la première demande téléphonique du consommateur, et qu'en conséquence Mme J. est fondée à en demander le remboursement. Enfin, le médiateur constate que le dernier courrier de réclamation de la consommatrice n'avait fait l'objet d'aucune réponse écrite plus de deux mois après son envoi, ce qui n'est pas acceptable et justifie un dédommagement de la consommatrice.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder un dédommagement de 50 euros à la consommatrice, tenant compte des 10 euros TTC qu'il l'a proposé, pour ne pas avoir traité convenablement sa réclamation.

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 12 mai 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE