

Recommandation n° 2010-510/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur: A. « Le C. »
Représenté par: M. R.
Département : 51

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

L'examen de la saisine

M. R., gérant de l'A. « Le C. », a conclu en 2006 un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur X pour les besoins de son activité professionnelle.

Le 4 janvier 2008, M. R. a constaté que trois des appareils électriques de son restaurant (à savoir une plaque vitrocéramique, un four et un réfrigérateur) avaient subi des détériorations à la suite d'une coupure d'électricité ayant eu lieu le même jour. Attribuant la cause des dommages à la coupure, en raison de la concordance des deux événements, M. R. a adressé, le 7 janvier 2008, à son fournisseur une demande d'indemnisation. Il a également procédé à la déclaration du sinistre auprès de son assureur.

Le 19 juin 2008, M. R. a renouvelé sa demande au fournisseur X en précisant le montant de l'indemnisation réclamée, soit 1477,75 euros TTC, déduction faite des 1297,87 euros TTC versés par son assureur.

Le 21 juillet 2008, le fournisseur X a opposé un refus à la demande du consommateur au regard des conclusions du distributeur A, auquel il a transmis la réclamation. En effet, le distributeur A a indiqué que l'interruption de fourniture d'électricité, effectuée dans le cadre de travaux d'amélioration du réseau, était une manœuvre correspondant à un acte d'exploitation tout à fait courant qui ne générerait pas de surtension susceptible d'endommager des appareils électriques fabriqués selon les normes en vigueur.

Insatisfait de cette réponse, M. R. a réitéré sa réclamation en août 2008 en joignant l'attestation de son électricien qui indiquait : « [...] que lors d'une coupure de courant il se produi[rait] dans les appareils en service [...] un extra courant de rupture de forte intensité qui provoqu[ait] les dégâts constatés ».

De septembre 2008 à juillet 2009, le fournisseur X a opposé le même refus aux réclamations répétées du consommateur.

Le distributeur A a transmis au médiateur les observations suivantes :

« [...] L'A. LE C. demande une indemnisation suite à la coupure de courant de 30 minutes pour travaux subie le 4 janvier 2008, entraînant la panne de trois appareils.

Le 4 janvier 2008, de 13h51 à 14h21, le distributeur a procédé à une interruption de fourniture afin d'effectuer des travaux sur le réseau alimentant le quartier de l'A. Le C. pour en améliorer sa performance. Lors de la remise sous tension, trois des appareils de l'A. Le C. sont en panne (four, plaque vitrocéramique et réfrigérateur).

Le 5 février 2008, suite à une réclamation de l'A. Le C., l'assureur de l'utilisateur rembourse la somme de 1 297,87 € selon les factures d'achat et de réparation fournies par l'utilisateur. Il recommande à l'utilisateur de se tourner vers son fournisseur pour prise en charge de l'autre moitié de la somme.

Suite à plusieurs réclamations du fournisseur de l'A. Le C., le distributeur indique qu'il y a bien eu une interruption de fourniture pour travaux le 4 janvier 2008 de 13h51 à 14h21.

L'A. LE C. considère que cette coupure a endommagé trois de ses appareils électriques.

La relation de cause à effet entre cette interruption de fourniture et les dommages causés à ces appareils n'est pas réelle et certaine.

Des ouvertures et fermetures des interrupteurs de réseau sont des manœuvres d'exploitation courantes et ne sont pas de nature à provoquer des variations de tension susceptibles d'endommager des appareils électriques répondant aux normes en vigueur.

Par ailleurs, conformément à l'annexe 2bis au contrat B, « le client s'engage à veiller à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du réseau public de distribution et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles ».

De plus, le distributeur n'a enregistré aucune autre réclamation de ce genre provenant des clients alimentés par le réseau concerné.

Enfin, le distributeur a procédé le 26 juin 2009 à un contrôle complet du réseau qui dessert le quartier de l'A. Le C. et n'a constaté aucune anomalie.

En conclusion, la demande d'indemnisation de l'A. Le C. ne peut aboutir. [...] »

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine le refus d'indemnisation des dommages qui auraient été causés par une variation de tension subie par l'A. « Le C. » dont M. R. est le gérant.

Dans sa recommandation n°2010-367, le médiateur a dégagé les conditions en vertu desquelles la responsabilité du gestionnaire de réseau de distribution peut être recherchée en cas de défaut dans la qualité de fourniture d'électricité.

Le médiateur considère que la responsabilité du distributeur dans un dommage électrique peut être engagée si les trois conditions suivantes sont réunies :

- le consommateur apporte la preuve d'un dommage (par exemple: devis d'intervention d'un électricien, facture d'achat antérieur et de rachat postérieur, devis de réparation, photographie du dommage datée, etc....) ;
- l'existence d'un incident sur le réseau est avérée et relève d'un manquement du distributeur à son obligation ;
- la relation de cause à effet entre l'incident sur le réseau et le dommage est, sinon prouvée, du moins plausible ou corroborée par des indices (par exemple témoignage d'autres consommateurs ayant subi des dommages suite au même incident, expertise d'un professionnel, rapport d'expertise de l'assurance du consommateur).

Sur la preuve du dommage

M. R. demande réparation des détériorations subies par un four, une plaque vitrocéramique et un réfrigérateur, pour un montant total de 1477,75 euros TTC, déduction faite des 1297,87 euros TTC versés par son assureur au titre de ce même préjudice.

A cette fin, il a transmis au médiateur les éléments suivants :

- une facture d'achat d'un four, datée du 7 février 2008 et d'un montant de 1697,87 euros TTC,
- une facture d'achat d'un réfrigérateur, datée du 12 février 2008 et d'un montant de 625 euros TTC,
- une facture d'achat d'une table vitrocéramique, datée du 31 janvier 2008 et d'un montant de 453,50 euros TTC.

Au regard de l'activité de restauration exercée par M. R., de la nature des appareils détériorés, et de la proximité des dates d'achat avec la coupure d'électricité du 4 janvier 2008, le médiateur estime que les éléments transmis sont suffisamment probants pour justifier les préjudices dont le consommateur demande réparation.

.../...

Sur l'existence d'un incident sur le réseau caractérisant un manquement du distributeur

La décision du 15 décembre 2008 du Comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie conclut que le gestionnaire de réseau public de transport d'électricité RTE est tenu à une obligation de moyens renforcée. Les principes de cette décision sont transposables au gestionnaire de distribution de l'électricité, en raison de la similarité des missions et obligations, et le médiateur considère donc que le distributeur A est soumis *a minima* à une obligation de moyen renforcée.

Il appartient en conséquence au distributeur A d'apporter la preuve de la bonne exécution de son obligation, ou des éléments qui justifient l'exclusion de sa responsabilité.

En l'occurrence, le distributeur reconnaît avoir procédé à des travaux sur le réseau alimentant l'auberge de M. R., et avoir pour cela occasionné une coupure de courant.

Pour dégager sa responsabilité, le distributeur A indique que cette intervention constitue une manœuvre courante qui n'a pas pour effet d'engendrer des ondes de surtension susceptibles de détériorer des appareils électriques conformes aux normes en vigueur. En outre, il invoque les dispositions de l'annexe 2bis du contrat qui énonce que « *le client s'engage à veiller à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du réseau public de distribution et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles* ».

Contrairement à ce qu'avance le distributeur A, le médiateur souligne que plusieurs études convergent sur le fait qu'une coupure peut s'accompagner de surtension lors du réenclenchement, que cette dernière soit accidentelle ou programmée. Dans le cas présent, l'attestation de l'électricien de M. R. permet de corroborer la survenance de ce phénomène.

Ainsi, le distributeur ne démontre pas avoir pris toutes les mesures qui s'imposent pour respecter son obligation quant à la qualité de l'énergie desservie dans le cadre de l'intervention.

En outre, s'il appartient bien aux consommateurs de disposer d'une installation électrique conforme aux normes en vigueur, cette obligation ne réduit en rien l'obligation personnelle du distributeur quant à la qualité de l'électricité distribuée. En effet, les dispositions de l'annexe 2bis du contrat précitées ne sauraient s'interpréter comme faisant peser sur le consommateur une obligation de s'équiper d'appareils de protection spécifiques, mais uniquement une obligation générale de disposer d'une installation électrique conforme aux normes en vigueur.

Admettre le contraire reviendrait à imposer aux consommateurs de pallier les manquements du distributeur à l'égard de sa propre obligation de qualité de fourniture, et ferait peser sur eux une présomption de responsabilité lors de la survenance d'aléas sur le réseau de distribution, ce qui n'est pas conforme aux principes dégagés par le Cordis dans la décision précitée.

Admettre l'interprétation retenue par le distributeur A reviendrait également à reporter la charge de la preuve sur le consommateur qui, pour prétendre à une indemnisation, devrait préalablement établir qu'il dispose d'installations capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal comme en situation exceptionnelle. Tel n'est pas non plus le sens de la solution dégagée par le Cordis qui fait peser la charge de la preuve sur le distributeur.

Or, dans le cas présent, le distributeur ne démontre pas que les installations de M. R. n'étaient pas conformes.

En conséquence, le médiateur considère qu'il n'est pas établi que la coupure n'est pas constitutive d'un manquement du distributeur A à son obligation.

Le fait que ce dernier invoque qu'aucune anomalie n'ait été révélée à la suite d'un contrôle complet du réseau desservant l'A. « Le C. » n'est pas de nature à démontrer l'absence de faute, non seulement en raison de la date à laquelle est survenu ce contrôle, à savoir plus d'un an après la coupure d'électricité, mais de plus parce qu'elle ne permet pas d'exclure l'hypothèse d'une surtension survenue à la suite d'une intervention sur le réseau.

Sur l'existence d'une relation de cause à effet entre la coupure et le dommage

Durant la coupure, survenue à la fin du service de midi du restaurant, tous les appareils électriques de l'A. « Le C. » étaient en fonctionnement. Or, immédiatement après le rétablissement de l'alimentation, M. R. a constaté les détériorations de trois de ces appareils. Aucun autre événement n'étant survenu entre le réenclenchement du réseau électrique par le distributeur A et la découverte des dommages, le médiateur estime que le lien de cause à effet doit se déduire de l'enchaînement immédiat de ces deux événements.

Par ailleurs, le fait qu'aucune autre réclamation n'aurait été portée à la connaissance du distributeur A ne peut être regardé comme un élément suffisamment probant pour exclure l'existence d'un lien de causalité, dès lors que la survenance d'un seul dommage suffit à rechercher la responsabilité du distributeur.

Enfin, le médiateur constate que le distributeur A n'a pas permis à M. R. de se prémunir contre les effets possibles de toute intervention sur le réseau électrique. En effet, il ressort des éléments du dossier que la coupure résulte d'une intervention programmée (travaux d'amélioration du réseau). Or, bien que le distributeur ait préalablement informé le consommateur de l'intervention via les services de sa mairie, il ne démontre pas lui avoir indiqué les précautions à prendre pour ses appareils électriques lors de la réalisation de la coupure (par exemple, déconnecter certains équipements). Ce manquement constitue un fait qui doit être regardé comme ayant pu participer à la détérioration des appareils électriques.

Le médiateur estime donc la demande de M. R. fondée en ce qui concerne les détériorations subies.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'accorder à M. R. 1477,75 euros TTC en réparation des dommages subis.

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 28 octobre 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE