

**Recommandation n° 2010-552/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur: Mme C.
Département : 06

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

L'examen de la saisine

De mai 2001 à juillet 2009, Mme C. a disposé d'un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur X. d'une puissance disponible de 18 kVA en triphasé avec option tarifaire HP/HC. En juillet 2009, elle a souscrit auprès du même fournisseur un contrat de fourniture pour la même puissance avec option tarifaire Tempo.

A partir de l'année 2005, la consommatrice a indiqué que son réseau d'alimentation électrique subissait de fortes perturbations lui occasionnant de nombreux dysfonctionnements sur son disjoncteur. Elle a indiqué qu'elle devait réenclencher ce dernier plusieurs fois par jour (entre 10 et 50 fois).

En avril 2006, juin 2006 et septembre 2007, Mme C. a entrepris des travaux sur son installation électrique intérieure visant à réparer et pallier les défauts survenus sur son installation (notamment « *remplacement ligne défectueuse* », « *réparation court-circuit extérieur* », « *installation de délesteur* »). Elle a également indiqué que le distributeur A. était intervenu trois fois à son domicile pour changer son disjoncteur, sans toutefois lui indiquer les raisons des défaillances successives de cet appareil de protection. Mme C. a indiqué au médiateur que les disjoncteurs défectueux avaient été détruits.

Suite aux travaux qui ont été effectués sur son installation électrique en septembre 2007 et au changement du disjoncteur à cette même date, Mme C. n'a plus constaté de dysfonctionnement de son installation. De plus, à compter de 2009, elle a également constaté une amélioration de la qualité de l'énergie desservie à la suite des travaux d'enfouissement de la ligne aérienne alimentant son réseau.

Le 1^{er} octobre 2007, Mme C. a adressé une réclamation à son fournisseur aux fins de prise en charge des dommages occasionnés par les multiples dysfonctionnements survenus sur son réseau électrique. Elle a souhaité être dédommagée à hauteur de 20 000 euros TTC au regard des travaux qu'elle a entrepris, des rachats de matériels qu'elle a effectués, des désagréments professionnels (Mme C. travaillant à domicile) et personnels subis, et des nuisances psychologiques qu'elle a rencontrées durant cette période.

Insatisfaite des réponses apportées par son fournisseur et le distributeur A., Mme C. a réitéré à plusieurs reprises ses demandes. Le 31 octobre 2008, le distributeur A. a indiqué à Mme C., via son fournisseur, qu'il transmettait le dossier à son assureur et qu'un expert interviendrait.

Le 12 janvier 2009, le rapport d'expertise adressé à la consommatrice a conclu « *à l'existence d'un lien de causalité entre le dysfonctionnement des disjoncteurs successifs entre le 30/12/06 et le 18/09/07 et le remplacement de l'électroménager (four électrique et réfrigérateur) et de l'imprimante de Madame C.* ». Le distributeur A. a donc proposé une indemnisation de 573,05 euros à Mme C., qui n'y a pas donné suite.

Postérieurement à la saisine du médiateur, Mme C. a également indiqué qu'elle avait constaté le dysfonctionnement de son compteur qui n'effectuait pas le basculement HP - HC et ne prenait donc plus en compte les consommations effectuées en heures creuses. Enfin, elle a soulevé le fait que le nom mentionné sur la première facture de son contrat Tempo était différent du sien, bien que le compte bancaire associé lui appartienne.

Le distributeur A. a transmis au médiateur les observations suivantes :

« [...] Entre le 30/12/06 et le 18/09/07, le distributeur est intervenu 3 fois sur les installations de Madame C. pour remplacer le disjoncteur de l'utilisatrice qui présentait à chaque fois un défaut de fonctionnement.

Depuis l'intervention pour remplacement du disjoncteur le 18/09/07, Madame C. ne constate plus d'anomalie sur son réseau.

Madame C. souhaite obtenir le remboursement des frais engagés pour des travaux et remplacements de matériels électriques durant la période du 06/12/05 et le 16/01/08.

Entre le 28/12/07 et le 03/01/08, le distributeur a procédé à une campagne de mesure de tension de l'alimentation de l'utilisatrice et n'a enregistré aucune tension en dehors des valeurs en vigueur (la tension d'alimentation constatée varie entre 221 Volts et 238 Volts). Le distributeur en a informé Madame C. par courrier daté du 10/08/08.

Le 02/09/08 le fournisseur de Madame C. a transmis au distributeur une demande de l'utilisatrice pour le remboursement de plusieurs appareils électriques.

Le 31/10/08, le distributeur a informé le fournisseur de Madame C. de l'ouverture d'un dossier d'indemnisation par le pôle assurance du distributeur et de l'intervention d'un expert.

La plupart des appareils défectueux ont été jetés avant le passage de l'expert ce qui l'a empêché de vérifier la réalité des dommages.

Par courrier daté du 12/01/09 envoyé à Madame C., l'expert mandaté par le distributeur a fait part de ses résultats et conclut à l'existence d'un lien de causalité entre le dysfonctionnement des disjoncteurs successifs entre le 30/12/06 et le 18/09/07 et le remplacement de l'électroménager (four électrique et réfrigérateur) et de l'imprimante de Madame C..

Une proposition d'indemnisation a été faite à l'utilisatrice d'un montant de 573,05 € que Madame C. n'a pas encore acceptée.

Si l'utilisatrice souhaite des opérations d'expertise complémentaires, le distributeur invite Madame C. à faire une déclaration à son assureur afin que ce dernier se mette en relation avec l'assureur du distributeur.

En réponse à votre demande d'observations complémentaires du 27 juillet 2010, vous trouverez ci-joint les éléments demandés relatifs à la saisine de Madame C. :

- le 30 décembre 2006 : défaut matériel, surtension entre phase (+/- 380V) ;
- le 24 février 2007 : manque de phase sans surtension, coupure alimentation ;
- le 18 septembre 2007 : défaut matériel sans surtension.

Le rapport d'expertise ne mentionne pas les causes des incidents mais atteste effectivement d'une forte probabilité d'une surtension entre phase lors de l'incident du 30 décembre 2006 (380V).

L'hypothèse des perturbations harmoniques sur le neutre, liées à l'installation intérieure, est envisageable.

Pour les deux autres incidents, les coupures de phase sont probablement dues à des contraintes thermiques liées à des appels de puissance de l'utilisateur, entraînant des dépassements de calibre du disjoncteur et des déclenchements répétés.

Cette hypothèse est corroborée par l'installation par l'utilisateur d'un système de délestage le 25 septembre 2007.

Hormis ces éléments, l'expert joint une estimation des dommages évalués à 573, 05 € TT, dont le détail est ci-après :

Montant indemnisation après vétusté de 50%	
Four électrique	213,50 €
Réfrigérateur	274,50 €
Montant indemnisation après vétusté de 30%	
Imprimante	85,05 €
Total	573, 05 €TT

Les autres matériels déclarés sinistrés n'ont pas été conservés et n'ont pas été présentés à l'expertise. Le distributeur n'a pas de dossier d'enfouissement du réseau DP alimentant cette utilisatrice. »

Le fournisseur X. a transmis au médiateur les observations suivantes :

« X. n'a pas d'observations à formuler sur ce litige, pour lequel la décision d'indemnisation relève de la seule responsabilité d'A.

Mme C. conteste sa facture de résiliation du 8 juillet 2009 et la facture contrat du même jour reçue au nom de M. G.R avec ses coordonnées bancaires.

Mme C. est titulaire d'un contrat Tempo avec X.. Son compteur a été changé en juillet 2009. Pour information, lors d'un changement de compteur Tempo, A. procède à une résiliation dite "fictive" et crée une nouvelle référence. Une erreur sur le nom du titulaire s'est produite lors de la création de la nouvelle référence. Cette erreur a été régularisée par A. et le nom de Mme C. apparaît désormais sur ses factures. Un geste commercial de 48,55 TTC, correspondant au montant de la facture contrat a été accordé à Mme C. en juin 2010 par nos services. »

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine une série de dysfonctionnements sur l'installation électrique de Mme C. qui aurait entraîné la détérioration de plusieurs appareils électriques.

La perturbation d'un réseau d'alimentation électrique peut avoir plusieurs causes :

- un défaut de qualité de l'énergie desservie ou un défaut affectant un des équipements appartenant au distributeur A. ;
- un défaut inhérent à l'installation électrique intérieure du consommateur ;
- l'inadéquation de la puissance souscrite aux usages de consommations du consommateur.

Concernant la qualité de l'énergie desservie ou un défaut affectant un des équipements appartenant au distributeur A.

La consommatrice, installée depuis 1990 dans ce domicile neuf situé en bout de ligne, n'a subi des perturbations sur son réseau électrique qu'à partir de 2005. Mme C. indique que depuis 1990 le nombre de résidences d'habitations la précédant sur le réseau d'alimentation électrique s'est multiplié. Ainsi, la demande croissante à l'égard du réseau de distribution peut avoir eu un effet sur le courant desservi à son domicile. Toutefois, cette sollicitation grandissante du réseau ne peut à elle seule suffire à expliquer l'instabilité constante du réseau de Mme C..

Dans le cas présent, l'hypothèse d'un défaut de qualité de l'énergie distribuée sur le réseau alimentant Mme C. semble également peu probable. En effet, Il ressort tant de la campagne de mesure de la tension réalisée par le distributeur A. du 28 décembre 2007 au 3 janvier 2008, que de l'attestation du 7 novembre 2009 de l'électricien de la consommatrice, que le réseau est parcouru par des tensions conformes à la norme.

De plus, Mme C. atteste qu'à compter de septembre 2007 ses installations électriques n'ont plus été perturbées. Or, les travaux d'enfouissement des lignes aériennes desservant son domicile ont eu lieu en 2009. Ainsi, de 2007 à 2009 aucune perturbation n'a été constatée par la consommatrice bien qu'aucune amélioration n'ait été réalisée sur le réseau la desservant.

Mme C. estime que les déclenchements répétés de son disjoncteur provenait d'un défaut inhérent à cet équipement. Bien que le distributeur A. ait détruit les différents disjoncteurs remplacés sur le réseau de la consommatrice sans procéder préalablement à leur expertise, l'hypothèse d'un défaut inhérent à ces appareils paraît exclue. En effet, il paraît peu probable que le premier disjoncteur ait présenté un défaut, dès lors que ce dernier a correctement fonctionné durant 15 ans. La probabilité que les deux disjoncteurs installés par la suite par le distributeur A. aient été eux aussi défectueux est également faible dans la mesure où ils étaient neufs.

Concernant un défaut sur l'installation électrique intérieure de Mme C.

Cette hypothèse semble également peu probable. En effet, bien que la consommatrice ait réalisé différents travaux visant à réparer et pallier les dysfonctionnements constatés, notamment en protégeant séparément chaque circuit électrique, en remplaçant une ligne défectueuse et en réparant un court-circuit extérieur en 2006, les perturbations de son réseau ont perduré jusqu'en septembre 2007.

Concernant l'inadéquation de la puissance souscrite aux usages de consommation de la consommatrice

L'analyse du dossier révèle que les multiples dysfonctionnements survenus sur l'installation intérieure de Mme C. se sont interrompus à la suite du troisième remplacement de disjoncteur le 18 septembre 2007 et de l'installation concomitante par son électricien d'un délesteur électrique le 25 septembre 2007. Or, un délesteur a pour fonction de prioriser certains circuits de l'installation électrique intérieure lorsque la demande de puissance dépasse celle admise par le disjoncteur afin d'éviter une coupure d'électricité par ouverture de cet équipement de protection.

Il s'en déduit qu'un appel de puissance trop important semble être à l'origine des perturbations subies par Mme C..

En effet, un appel de puissance trop importante génère une ouverture du disjoncteur, ce qui a obligé l'utilisateur à effectuer des réenclenchements forcés et successifs du disjoncteur (jusqu'à 50 fois par jour dans le cas de Mme C.). Ces manœuvres répétées ont pu entraîner la destruction du disjoncteur notamment par échauffement excessif des contacts et provoquer en cascade la détérioration de la phase neutre du compteur triphasé et les dommages sur les différents appareils électriques de Mme C.. Cette hypothèse se trouve d'ailleurs confirmée par l'expert du distributeur A..

En conséquence, la responsabilité du distributeur A. quant à la qualité de l'énergie distribuée semble exclue. En revanche, l'ouverture répétée du disjoncteur paraît provenir de l'inadéquation de la puissance souscrite aux besoins de Mme C..

A ce titre, le distributeur a fait preuve d'un manque de diligence en ne recherchant pas l'origine des perturbations bien que le système de protection de Mme C. ait été directement impacté. En effet, le distributeur n'a non seulement pas recherché l'origine de la défectuosité des trois disjoncteurs qu'il a remplacés, mais de plus il n'a pas permis la réalisation d'une expertise sur ces derniers du fait de leur destruction.

Or, la découverte plus rapide de la source des perturbations aurait permis d'éviter l'aggravation des dommages matériels subis par Mme C. entre 2005 et 2007, que cette dernière fixe à 10689,93 euros TTC, mais dont le coût total des réparations est évalué par le médiateur à 6395,91 euros TTC après exclusion des dépenses non justifiées ou sans rapport avec le litige.

A cet égard, le médiateur estime que le distributeur A. doit dédommager Mme C..

Au même titre, un manque de diligence peut également être reproché au fournisseur X.. En effet, bien qu'averti par la consommatrice des déclenchements successifs de son disjoncteur, le fournisseur X. ne démontre pas avoir interrogé cette dernière afin d'exclure l'hypothèse de l'inadéquation de la puissance souscrite avant de transmettre le dossier au distributeur A.. Ce manquement a donc, lui aussi, participé à l'aggravation des dommages de Mme C..

En conséquence, le médiateur estime que le fournisseur X. devrait prendre en charge une partie du dédommagement de Mme C..

Cependant, le médiateur observe qu'en réenclenchant de manière répétée le disjoncteur, Mme C. a contribué à la réalisation de son propre dommage. Dans la mesure où l'insuffisance de la puissance souscrite est une piste qui avait été évoquée lors de la première intervention de l'électricien à son domicile mais que Mme C. a écartée, il devrait être tenu compte de la part de responsabilité de Mme C. dans le dédommagement qui devrait lui être accordé par le distributeur A. et le fournisseur X..

Enfin, le médiateur indique que les demandes de Mme C. relatives au dysfonctionnement de son compteur qui n'effectuait pas le basculement HP - HC et à l'erreur de nom mentionné sur la première facture de son contrat Tempo n'ont pas pu être prises en compte dans la présente recommandation, car elles sont intervenues postérieurement à l'accusé de réception de recevabilité de la saisine par le médiateur. La solution de dédommagement mise en œuvre par le fournisseur X. apparaît toutefois en première analyse, satisfaisante.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A. d'accorder 2700 euros TTC à Mme C. en réparation des dommages subis.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X. d'accorder 695 euros TTC à Mme C. en réparation des dommages subis.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateurs 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 4 novembre 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE