

Paris, le 20 janvier 2012

Dossier suivi par : X
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2010-XXXX
N° de recommandation : 2012-XXXX

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine du 23 février 2010 relative à un litige avec le fournisseur Y.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier et vous prie de m'en excuser. Je peux vous assurer que mes services mettent tout en œuvre pour traiter dans les meilleurs délais les nombreuses saisines qui me sont adressées.

Ce litige concerne la détérioration de certains de vos équipements que vous estimez due à un incident intervenu le 11 mai 2009 sur le réseau basse tension alimentant votre logement. Vous souhaitez que le distributeur A vous indemnise des dépenses auxquelles vous avez dû faire face et qui n'ont pas été prises en charge par votre assureur, soit une franchise de 125 euros TTC (indemnisation de l'assureur : 390 euros TTC).

Trois de vos appareils électriques ont été endommagés : un lave-vaisselle (acheté en 2008 pour un montant de 425 euros TTC), un sèche-cheveux (acheté en 2003 pour un montant de 25 euros TTC) et un lecteur DVD (acheté en 2007 pour un montant de 284 euros TTC). Vous avez remplacé les deux derniers et avez fait réparer le lave-vaisselle (facture acquittée : 304 euros TTC).

A l'appui de votre contestation, vous fournissez la copie de courriers de copropriétaires et du syndic de copropriété adressés à Y faisant état, au même moment que vous, de détériorations sur des biens d'équipement.

Le distributeur a diligenté une expertise le 27 juillet 2009. Celle-ci a conclu à l'absence de responsabilité du distributeur A. Il est précisé que le « *lien de causalité entre les dommages électriques relevés et un défaut de qualité de fourniture (dépassement de la tension admissible) n'est pas établi* ».

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le distributeur A m'a adressées que vous trouverez en pièce jointe.

L'indemnisation d'un préjudice est subordonnée à la présence de trois éléments cumulatifs : un manquement du contractant à ses obligations, un dommage et un lien de causalité entre eux.

Dans le cas présent, l'incident sur le réseau est confirmé par le distributeur. Cependant, il exclut sa responsabilité en indiquant que cette interruption était accidentelle et indépendante de toute intervention de ses agents.

J'observe que cette interruption serait due à une « *défaillance d'un câble souterrain basse tension* ». Le distributeur A attribue la coupure électrique à une origine accidentelle sans avoir démontré son caractère imprévisible et irrésistible.

De plus, contrairement aux affirmations du distributeur A écartant tout lien entre une coupure et une surtension susceptible d'endommager des appareils électriques répondant aux normes de construction, j'ai constaté que de nombreuses études techniques ont démontré que le ré-enclenchement du réseau, à la suite d'une coupure de courant peut occasionner des surtensions susceptibles de provoquer des dommages aux appareils électriques.

Ces dommages ont été relevés dans le cadre de l'expertise et ne sont pas contestés. Des équipements des parties communes ainsi que d'autres logements de la copropriété que vous habitez ont également connu des avaries dont vous avez fait état, confirmées par des courriers adressés au fournisseur Y par le syndic C. .

Le lien de causalité entre l'incident et les dommages constatés a été écarté par le distributeur A à la lumière d'une expertise qui n'est pas détaillée et ne rend pas compte d'investigations sur l'origine des détériorations survenues sur vos appareils.

Je considère en conséquence que ce rapport est insuffisamment étayé pour prouver l'absence de lien de causalité entre l'incident sur le réseau et la détérioration de vos appareils ou équipements.

En revanche, votre dossier rend compte de plaintes de plusieurs copropriétaires pour des dommages similaires aux vôtres. Ces éléments constituent un faisceau d'indices concordants et suffisants pour rendre probable un lien de causalité entre l'incident sur le réseau et les détériorations constatées sur vos équipements.

Toutefois, je considère qu'il ne serait pas équitable de vous indemniser sur la base d'une valeur à neuf des équipements endommagés dès lors que vous pouvez vous procurer des biens comparables sur le marché de l'occasion.

Je recommande en conséquence au distributeur A de vous dédommager à hauteur de 75 euros TTC en complément de ce que vous a accordé votre assureur.

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe). En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur et le distributeur m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Copies :

Fournisseur : Y

Distributeur : A

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :