

Paris, le 19 juillet 2012

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

N° de saisine : XXX
N° de recommandation : 2012-1232

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la qualité de votre fourniture d'électricité.

Vous souhaitez que le distributeur A vous indemnise pour la détérioration de votre système d'alarme, qui aurait pour origine une surtension sur le réseau de distribution électrique. Vous précisez que votre assureur ne vous a pas indemnisé, car une fois déduite la vétusté (système d'alarme datant de 2004) ainsi que votre franchise, l'indemnisation était nulle.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur X et le distributeur A m'ont adressées.

Je constate que le distributeur A reconnaît la survenance d'un incident sur le réseau de distribution dans la nuit du 27 au 28 décembre 2010, qui a engendré une rupture de votre alimentation électrique. Il précise que cette interruption est le fait d'automatismes de protection à déclenchement automatique, dont l'action ne devrait pas provoquer de dégât sur des appareils électriques normés. Il conclut donc à une absence de lien de causalité entre votre dommage et la coupure de courant constatée.

L'analyse du distributeur A n'est pas partagée par l'ensemble des personnes ayant autorité.

En effet, les experts de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), notamment, indiquent que les mécanismes de protection susvisés peuvent générer des surtensions impulsionnelles. Or, la classification possible des différents types de perturbations établie par la CRE précise que ce type de surtension peut occasionner « *l'altération du fonctionnement de certains appareils électriques, dommages potentiels à long terme, dégâts matériels instantanés dans certains cas extrêmes* »¹.

De plus, l'expertise réalisée par votre assureur conclut sur le fait « *qu'il est probable qu'un pic de surtension au-delà de la tolérance de 15% (la tolérance réelle est de 10%) se soit produit* ».

¹ Tableau accessible à l'adresse suivante:

<http://www.cre.fr/reseaux/reseaux-publics-d-electricite/qualite-de-l-electricite>

lors de la remise de courant. Ce phénomène est possible en l'absence de rupture du neutre sur le réseau ».

En conséquence, il semble vraisemblable que l'incident en lui-même, dont le distributeur A ne m'a pas révélé la nature, ou le déclenchement des automatismes de protection soit à l'origine de votre dommage.

Or, conformément à une jurisprudence constante (voir notamment arrêt de la Cour d'appel d'Angers, 16 décembre 1987, arrêt de la Cour de Cassation, 1^{ère} Ch. civ. 24 septembre 2002 ; Cour d'appel de Douai, 16 mai 2006 - ces décisions sont consultables *sur le site www.energie-mediateur.fr, rubrique Jurisprudence*), l'obligation de fournir une alimentation électrique continue et de qualité est une obligation de résultat. Ainsi, dès lors qu'un dysfonctionnement électrique ayant causé un dommage est établi, le distributeur A ne peut s'exonérer qu'en démontrant l'existence d'aléas techniques constitutifs de la force majeure, de la faute de l'utilisateur ou du fait d'un tiers.

Au cas présent, le distributeur A n'apporte aucun élément concernant l'origine de l'incident. Il ne démontre donc nullement l'existence d'un cas de force majeure ou le fait d'un tiers l'ayant empêché de se conformer à ses obligations. Il ne démontre pas plus une éventuelle faute de votre part.

J'estime en conséquence qu'il devrait assumer la responsabilité des dommages qui ont résulté de l'interruption de votre fourniture électrique.

En l'occurrence, vous invoquez la destruction de votre système d'alarme. Le remplacement de ce dernier a été chiffré à 696,07 euros TTC par votre installateur.

Le principe de la réparation intégrale du préjudice induit de replacer le consommateur dans une situation identique à celle précédant l'incident. Cependant, en l'absence d'un marché de l'occasion, le consommateur peut prétendre à la prise en charge totale des frais exposés pour le remplacement de son bien.

Dans le cas présent, il n'existe pas de marché de l'occasion pour les systèmes d'alarme de maison. Le distributeur A devrait donc prendre en charge l'intégralité du coût de remplacement de votre équipement.

Enfin, je constate que le distributeur A a refusé, par courrier du 3 juin 2011 adressé à l'expert de votre assurance, de participer à une expertise amiable contradictoire.

Or, ainsi que je l'ai déjà énoncé dans la recommandation n°2010-0207, je considère que le distributeur A devrait participer à toute expertise amiable initiée par le consommateur ou son représentant, sauf à accepter d'indemniser directement le consommateur s'il estime que l'enjeu ne vaut pas le déplacement d'un de ses personnels. Cette démarche devrait d'ailleurs être un préalable à tout refus d'indemnisation de la part du distributeur.

En conséquence, je recommande au distributeur A de vous verser la somme de 696,07 euros TTC à titre de dédommagement pour la destruction de votre système d'alarme.

Je lui recommande également de participer à l'expertise amiable contradictoire initiée par le consommateur ou son représentant toutes les fois que le litige trouve son origine dans la qualité de fourniture de l'énergie desservie, ou à défaut d'indemniser directement le consommateur s'il estime que l'enjeu du litige ne justifie pas les coûts correspondants à une expertise.

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).

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 :

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le distributeur A m'informera 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

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 :