

**Recommandation n° 2010-448**  
**en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur: **Mme M.**  
Département : **29**

Fournisseur(s) : **Y**  
Distributeur : **A**  
Energie : **Electricité**

**L'examen de la saisine**

Mme M. a souscrit en mai 2002 un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur Y.

Peu après la mise en service de son installation électrique, le 30 mai 2002, Mme M. a observé des microcoupures répétées, ainsi que des coupures plus longues, sur son réseau d'alimentation.

En juillet 2003, Mme M. a constaté la détérioration de la carte électronique de son four. Bien qu'attribuant ce fait dommageable aux perturbations électriques subies, elle a sollicité la garantie constructeur du four et n'a pas adressé de réclamation au fournisseur Y.

Le 22 juillet 2009, la consommatrice a adressé une demande d'indemnisation à son fournisseur pour les dommages causés au régulateur de sa chaudière, ainsi qu'à son ordinateur portable, constatés à la suite de deux coupures d'électricité des 15 juin et 21 juillet 2009. Elle a également signalé qu'elle conservait l'ordinateur portable détérioré à toutes fins utiles, et que des voisins l'avaient informée avoir subi les mêmes désagréments qu'elle.

Le 24 juillet 2009, Mme M. a adressé une déclaration de sinistre à son assurance pour la prise en charge du rachat d'un ordinateur et de la réparation de la chaudière. L'assurance a procédé à l'indemnisation de la consommatrice, en tenant compte de la vétusté des appareils, à hauteur de 333,91 euros TTC pour la chaudière, et de 235,86 euros TTC pour l'ordinateur portable.

Par courrier du 27 juillet 2009, le distributeur A a reconnu que le réseau haute tension aérien qui dessert notamment Mme M. subissait des « incidents fugitifs, qui induisent le plus souvent des microcoupures ». Toutefois, il a également indiqué que ces incidents constituaient des aléas auxquels la continuité de fourniture était soumise et qui ne pouvaient pas être totalement évités. Il a, par ailleurs, reconnu les coupures d'électricité des 15 juin et 21 juillet 2009, en rejetant sa responsabilité quant à la première coupure, dès lors qu'elle était survenue sur le réseau géré par Réseau de Transport d'Electricité (RTE). Enfin, il a souligné le fait que, si ces incidents ne provoquaient pas de surtension, ils pouvaient affecter certains appareils électriques dont la « tenue d'isolement » s'avérait sensible, et qu'en conséquence, il appartenait aux consommateurs de s'équiper d'appareils de protection afin de prévenir tout dommage.

Insatisfaite de cette réponse, Mme M. a, le 12 août 2009, réitéré sa demande auprès du fournisseur Y.

Le 24 août 2009, le distributeur A lui a renouvelé son refus d'indemnisation, en indiquant que les appareils électriques fabriqués conformément aux normes en vigueur devaient supporter ce type de contraintes.

Mme M. a alors transmis une demande d'intervention à son assurance protection juridique, qui a programmé une expertise contradictoire le 23 septembre 2009.

Entre temps, Mme M. a adressé, le 15 septembre 2009, à son fournisseur une autre réclamation relative à un nouveau dommage subi du fait d'une coupure de courant. Elle a précisé avoir perdu la totalité des denrées alimentaires contenues dans son congélateur.

En réponse, le fournisseur Y a indiqué à la consommatrice qu'aucune intervention, ni incident sur le réseau la desservant n'avait été enregistré dans « le fichier du centre d'appel dépannage [du distributeur A], sur la période du 10 au 11 septembre 2009 », et qu'en conséquence, il ne pouvait pas prendre en compte sa demande d'indemnisation.

Le 23 septembre 2009, lors de l'expertise contradictoire, un contrôle de l'installation électrique intérieure de Mme M. n'a pas révélé d'anomalie. De plus, la pose d'un enregistreur sur ces installations a été programmée.

Le 23 octobre 2009, l'agent du distributeur A a pu cerner le problème source des coupures, et le 3 novembre 2009, le distributeur A a adressé un courrier à Mme M. afin de l'informer que les « incidents fugitifs » constatés étaient en cours de traitement. Il a reconnu le défaut de qualité dans la desserte du réseau électrique alimentant la consommatrice et a émis des propositions pour y remédier : « un changement de schéma d'exploitation, [ainsi qu'] une campagne d'élagage prévue sur le départ moyenne tension [...] courant de l'année 2010 ».

Le 2 décembre 2009, la protection juridique de Mme M. a rendu son rapport d'expertise, dans lequel ont été précisées, par un responsable des mesures des réseaux du distributeur A, les causes des microcoupures :

- ✓ «Les problèmes techniques identifiés, tels que ceux qui se sont produits sur le réseau d'alimentation en aérien du C. les 15 juin et 21 juillet.
- ✓ Les aléas climatiques (dérangement des câbles avec le vent soufflant en tempête ; poids du givre en période de gel...)
- ✓ Les oiseaux qui se posent sur les lignes.
- ✓ Les perturbations provoquées sur les lignes par les arbres du fait d'une absence d'élagage ».

Cependant le rapport n'a pas établi les responsabilités des parties au litige, et a seulement conclu qu'aucun accord amiable n'avait pu être trouvé avec le distributeur A et le fournisseur Y.

Dans ses observations au médiateur, le distributeur A a reconnu les incidents survenus sur le réseau d'alimentation desservant le logement de Mme M., sans en préciser l'origine. Toutefois, il a contesté être responsable des dommages allégués par la consommatrice, en retenant l'absence de lien de causalité entre les incidents et les dommages. En effet, le distributeur a souligné que les coupures et microcoupures « [n'étaient] pas de nature à perturber l'onde électrique au point de détériorer les appareils électriques répondant aux normes de fabrication ».

Le distributeur a également rappelé les dispositions de l'annexe 2 bis du contrat XXXX, et a précisé qu'aucune autre réclamation de consommateur, alimenté par le même réseau que Mme M., n'avait été enregistrée.

Enfin, le distributeur a indiqué que des « actions correctives » (modification de la configuration du réseau et travaux d'élagage) avaient été programmées pour l'année 2010.

### **Les conclusions du médiateur**

Le litige a pour origine le refus d'indemnisation des dommages qui auraient été causés par des coupures et des microcoupures d'électricité subies par Mme M..

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).

Mme M. demande réparation des détériorations subies par son ordinateur portable et sa chaudière, dont elle chiffre le dommage à 2 282,38 euros TTC, déduction faite de l'indemnité versée par son assureur. Elle souhaite également un dédommagement pour la perte de denrées alimentaires et de données informatiques importantes.

En ce qui concerne les détériorations et la perte de denrées alimentaires, Mme M. a transmis au médiateur les éléments de preuve suivants:

- La facture et l'attestation de détection de panne de son ancien ordinateur, toutes deux datées du 22 juillet 2009,
- La facture d'achat d'un ordinateur portable, datée du 25 juillet 2009,
- La facture de réparation de sa chaudière, datée du 29 mai 2009,
- La facture d'achat de son congélateur et des photos des denrées périmées,
- L'attestation de voisins certifiant avoir eux aussi subi des perturbations sur leur réseau électrique.

Le médiateur estime ces éléments suffisamment probants pour justifier de la réalisation et de l'étendue des dommages allégués par Mme M..

En ce qui concerne la perte de données informatiques, la consommatrice, professionnelle de santé, a précisé que ces dernières étaient constituées de cours d'enseignements médicaux et paramédicaux, élaborés depuis plusieurs années, destinés à une mission humanitaire. A la suite de la coupure d'électricité survenue le 21 juillet 2009, l'ordinateur de la consommatrice, endommagé, n'a pas permis une récupération des données qu'il contenait. L'attestation du professionnel établie en ce sens est de nature à prouver la réalisation du dommage. Toutefois, le médiateur estime que la consommatrice a fait preuve de négligence en ne procédant pas à la sauvegarde des données qu'elle estimait importantes sur d'autres supports (par exemple : CD inscriptible, clef USB, disque dur externe). La sauvegarde des données importantes est, en effet, une précaution communément recommandée par les constructeurs d'ordinateurs, et les techniques à mettre en œuvre pour ce faire sont à la portée de tout utilisateur de matériel informatique, tant sur les plans techniques que financiers.

### **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 à une obligation de moyens renforcée pour le gestionnaire de réseau public de transport d'électricité RTE. 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, ainsi que ceux qui fondent l'exclusion de sa responsabilité.

En l'occurrence, le distributeur reconnaît la réalisation des différents incidents, microcoupures et coupures, allégués par Mme M., de même qu'un défaut de qualité dans la desserte électrique du réseau de distribution alimentant cette dernière.

Pour dégager sa responsabilité, le distributeur A s'appuie sur l'annexe 2bis du contrat XXXX, qui prévoit que le consommateur « 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 ». S'il appartient bien au consommateur de disposer d'une installation électrique conforme aux normes en vigueur, cette obligation ne réduit en rien l'obligation personnelle du distributeur.

Or, le distributeur A ne démontre pas avoir pris toutes les mesures qui s'imposent pour respecter son obligation, pas plus que l'existence d'un cas de force majeure qui l'aurait empêché de respecter son obligation.

En conséquence, le médiateur considère que les coupures sont avérées et résultent d'un manquement du distributeur A à ses obligations.

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

En ce qui concerne les détériorations, le distributeur A expose le fait qu'une coupure n'aurait pas pour effet d'engendrer des ondes de surtension et donc de détériorer un appareil électrique conforme aux normes en vigueur. Le médiateur constate que plusieurs études convergent sur le fait qu'une coupure peut s'accompagner de surtension lors du réenclenchement.

De plus, le distributeur A reconnaît que les incidents rencontrés sont de nature à affecter certains appareils électriques dont la tenue d'isolement s'avère sensible. Par ailleurs, Mme M. indique que son alimentation électrique a été sujette à de multiples perturbations depuis sa mise en service. Ainsi, quand bien même les appareils électriques endommagés étaient dotés des protections nécessaires et conformes à la norme en vigueur, il est probable qu'une coupure ait pu endommager ces derniers. La répétition des incidents a nécessairement accru cette probabilité en fragilisant les composants de protection qui n'ont plus pallié le défaut de qualité de fourniture d'électricité.

Enfin, Mme M. a indiqué au médiateur ne plus subir de perturbations, ni de dommages sur ses appareils électriques depuis la réalisation des travaux d'amélioration proposés par le distributeur A.

En conséquence, le médiateur estime que l'ensemble de ces éléments est suffisamment probant pour établir un lien de causalité entre les dommages allégués et les incidents reconnus.

Concernant les désagréments liés à la perte de données informatiques dont Mme M. demande l'indemnisation, la relation de cause à effet ne nécessite pas d'être démontrée dans la mesure où la coupure est avérée. Toutefois, du fait de la négligence de la consommatrice, le médiateur estime qu'un dédommagement n'est pas justifié.

## La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'accorder à Mme M. 2 400 euros TTC (soit 2 282,38 euros TTC pour les dommages causés à l'ordinateur et à la chaudière, et 117,62 euros TTC pour la perte des denrées alimentaires), au titre de la réparation intégrale 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 22 septembre 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE