

Paris, le 5 janvier 2012

Dossier suivi par : X  
Tél. : 01.44.94.66.60  
Courriel : [recommandations@energie-mediateur.fr](mailto:recommandations@energie-mediateur.fr)

N° de saisine : S2011-XXXX  
N° de recommandation : 2011-XXXX

**Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine - Madame P.**

Monsieur,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine, confirmée le 7 octobre 2011, relative à un litige entre votre adhérente Madame P., et le distributeur A.

Ce litige concerne la qualité de l'électricité desservie au logement de Mme P..

Mme P. souhaite que le distributeur A la dédommage pour la détérioration de son ordinateur portable. En effet, selon elle, cette détérioration serait due à une coupure d'électricité survenue le 10 décembre 2010.

Mme P. chiffre son dommage à 311,52 euros TTC sur la base de la facture de réparation qu'elle a dû acquitter.

J'ai procédé à une analyse détaillée de tous les éléments du dossier que vous m'avez transmis, ainsi que des observations du fournisseur Y et du distributeur A.

Je constate que le distributeur A reconnaît l'existence de la coupure d'électricité survenue sur le réseau alimentant Mme P. le 10 décembre 2011.

Cependant, il exclut sa responsabilité en indiquant que cette interruption était accidentelle et indépendante de toute intervention de ses agents. Par ailleurs, il souligne qu'une telle interruption n'aurait pas pour conséquence d'engendrer une surtension susceptible d'endommager des appareils électriques répondant aux normes de construction.

J'observe que cette interruption serait due à un « *défaut sur une boîte de jonction souterraine* ». C'est donc à tort que le distributeur A attribue la coupure électrique à une origine accidentelle, sauf à démontrer le caractère imprévisible et irrésistible d'un tel défaut.

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 :

De plus, contrairement aux affirmations du distributeur A, de nombreuses études techniques démontrent que le réenclenchement du réseau, à la suite d'une coupure de courant, peut occasionner des surtensions susceptibles de provoquer des dommages aux appareils électriques.

Toutefois, il semble peu probable qu'une surtension soit à l'origine de la détérioration de l'ordinateur portable de Mme P.. En effet, cet appareil électrique est doté d'un élément de protection renforcée (l'adaptateur) et d'un régulateur de tension (la batterie). Ces éléments ont normalement pour effet de protéger l'ordinateur portable contre les surtensions. Par conséquent, si une surtension avait eu lieu sur le réseau, ces éléments auraient été endommagés.

Or, la facture de réparation de l'ordinateur que la consommatrice m'a transmise ne fait pas état d'une détérioration de ces deux équipements.

Enfin, si une surtension avait eu lieu, elle aurait vraisemblablement endommagé d'autres équipements moins protégés que l'ordinateur, par exemple le congélateur, le réfrigérateur, le réveil-matin, etc.

Mme P. ne s'est pas plainte de dommages affectant des équipements autres que son ordinateur.

En conséquence, au regard des pièces du dossier, j'estime que le lien de causalité entre la détérioration de l'ordinateur portable de Mme P. et un défaut dans la qualité de fourniture n'est pas établi.

En conséquence, j'estime que la réclamation de Mme P. n'est pas fondée.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable du litige. 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. Si Mme P. est en désaccord avec son contenu, elle peut demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui l'oppose au distributeur (voir fiche ci-jointe).

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  
Madame P.

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 :