

Paris, le 6 juin 2012

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

N° de saisine : S2011-XX
N° de recommandation : 2012-0564

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne une coupure sur le réseau électrique du 18 décembre 2010 à 20h50 au 21 décembre 2010 à 01h30, qui aurait provoqué la perte des aliments alors stockés dans votre réfrigérateur.

Vous demandez au distributeur A de prendre en charge la perte financière consécutive à cette coupure et de vous dédommager pour les désagréments subis.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le distributeur A m'a adressées.

- **Les dommages subis**

Il n'est pas contestable qu'une coupure d'électricité de plus de 48 heures a inmanquablement détérioré des aliments stockés dans votre réfrigérateur.

Vous évaluez la perte des denrées stockées à 418,68 euros et m'avez adressé une partie des tickets de caisse comme commencement de preuve. Ce montant me paraît plausible par rapport au contenu présumé de votre réfrigérateur durant les fêtes de fin d'année. J'estime que ces éléments sont suffisamment probants pour établir la réalité et l'étendue de votre dommage évalué à 418,68 euros TTC.

- **Les incidents sur le réseau**

Concernant la coupure, le distributeur A reconnaît qu'un incident sur le réseau public de distribution d'électricité a interrompu l'alimentation électrique de votre domicile pendant plus de 48 heures à partir du 18 décembre à 20h50.

Pour dégager sa responsabilité, le distributeur A affirme avoir mis en œuvre tous les moyens de dépannage nécessaires pour traiter cet incident.

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 :

Cependant, le distributeur A est tenu d'exploiter le réseau de façon à assurer à tous les clients, une énergie d'une « *qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique* » (Article 21-1 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000).

D'autre part, la gestion du service délégué au distributeur A est soumise au respect des grands principes régissant le service public, notamment le principe de continuité. A ce titre, l'exécution du service public de la distribution d'électricité constitue, pour le distributeur A, une obligation de résultat.

En outre, la jurisprudence conclut qu'à l'égard de ses clients, le distributeur est tenu d'une obligation de résultat (voir notamment : « *responsabilité du fait d'autrui en matière de fourniture d'électricité - réponse du Ministre de la Justice publiée dans le J.O Sénat du 13 mars 2008* » ; arrêts de la Cour de Cassation du 24 septembre 2002 et de la Cour d'appel de Douai du 16 mai 2006 - *ces décisions sont consultables sur le site www.energie-mediateur.fr, rubrique Jurisprudence*).

Ainsi, le distributeur A doit, en application de l'article 1148 du code civil, rapporter la preuve d'un cas de force majeure pour pouvoir suspendre l'exécution de son obligation.

A cet égard, le distributeur A évoque des « *épisodes intenses et répétés de neige collante* » durant la coupure, sans toutefois apporter d'éléments suffisants attestant du caractère exceptionnel du phénomène et de ses conséquences sur le réseau de distribution d'électricité. Aussi, j'estime que le distributeur A ne démontre pas le caractère imprévisible et irrésistible de cette coupure.

Par ailleurs, le distributeur A affirme qu'« *il appartient au client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture* ».

Cependant, je constate que ni les Conditions Générales de Vente du fournisseur X (pour l'offre à prix de marché ou pour le tarif réglementé), ni la Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau pour les clients en Contrat Unique, ne précisent les précautions à prendre.

Or, un client ne peut être engagé en raison de stipulations qui lui étaient inconnues au moment de signer son contrat de fourniture et, faute de précisions, les stipulations existantes doivent être interprétées en sa faveur.

De plus, je considère qu'il appartient d'abord au distributeur A en tant que technicien compétent de vous mettre en garde sur les conséquences des coupures, et de vous donner les indications utiles pour vous en prémunir dans le cadre de ses obligations d'information précontractuelle (voir notamment les articles L.111-1 et L.111-3 du Code de la consommation) et d'exécution du contrat de bonne foi (qui implique notamment de faciliter autant que faire se peut l'exécution des prestations de l'autre partie, voir l'article 1134, al.3 du Code civil). Le distributeur A ne vous a pas mis en mesure de protéger vos matériels contre des perturbations générées par des situations exceptionnelles telles qu'une coupure de plus de 48 heures.

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 :

Aussi, rien ne me permet de considérer que cette coupure relève d'un cas de force majeure pouvant exonérer le distributeur A de son obligation de réparer les dommages consécutifs à un défaut de continuité d'alimentation.

De plus, compte tenu de la durée de la coupure (plus de 48H en plein hiver, en présence d'un enfant en bas âge, volets électriques bloqués) et de la complexité des démarches entreprises pour obtenir la réparation de votre préjudice, j'estime qu'une indemnisation devrait vous être accordée au titre des désagréments subis.

Enfin, je note que le distributeur A s'est engagé à appliquer l'abattement forfaitaire prévu par décret pour les coupures supérieures à six heures imputables à une défaillance du réseau sur votre facture du 23 mai 2011 (11,38€ HT). Il convient de préciser que cet abattement ne devrait en aucun cas être considéré comme une forme d'indemnisation et n'entame pas le droit à réparation intégrale du préjudice que vous avez subi.

Je note aussi que le fournisseur X s'est engagé à effectuer un geste commercial de 10 euros TTC au titre des frais postaux que vous avez engagés.

Après une analyse détaillée de tous les éléments du dossier qui m'ont été transmis, je recommande en conséquence :

- au distributeur A :
 - de vous accorder 418,68 euros TTC au titre de réparation de la perte des aliments stockés dans votre réfrigérateur ;
 - de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC pour les désagréments subis suite à la coupure ;
 - de s'assurer que l'abattement forfaitaire prévu par décret pour les coupures supérieures à six heures imputables à une défaillance du RPD a bien été appliqué dans votre facture du 23 mai 2011.
- Au fournisseur X :
 - de mettre en œuvre son geste commercial de 10 euros TTC au titre des frais postaux que vous avez engagés.

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(s) fournisseur(s) et le distributeur m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

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 :

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

Copie : X & A

Annexe 1 : Observations du fournisseur X
Annexe 2 : Observations du 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 :