

Paris, le 3 octobre 2012

Dossier suivi par : XXXXX  
Tél. : 01.44.94.66.XX  
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2010-XXXX  
N° de recommandation : 2012-1470

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine, relative à un litige vous opposant au distributeur A.

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 des creux de tension récurrents sur le réseau public de distribution électrique qui auraient selon vous perturbé le fonctionnement de votre pompe à chaleur (PAC) et provoqué divers désagréments.

Vous demandez au distributeur A :

- de renforcer le réseau électrique alimentant votre domicile,
- de vous dédommager pour les désagréments occasionnés par les creux de tension.

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

▪ **Les incidents sur le réseau**

Après plusieurs pannes de votre pompe à chaleur, vous avez fait appel à la protection juridique de votre assureur en janvier 2010, qui a diligenté une expertise retenant l'« *insuffisance d'intensité de tension électrique* » comme cause de dysfonctionnement.

A la suite de vos réclamations répétées auprès du fournisseur Y, le distributeur A est intervenu une première fois le 5 mars 2010 pour déconnecter votre branchement et le raccorder sur une autre phase du réseau.

Le distributeur A affirme dans ses observations que « *la mesure de tension instantanée prise [alors] à 229 volts est satisfaisante* », « *en effet, le cahier des charges fixe la tension nominale à 230 volts avec un seuil de tolérance de - 10 % à + 10 %, soit respectivement de 207 volts à 253 volts* ».

- 1 -

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 :

A la suite de vos relances, le distributeur A a finalement posé un enregistreur de tension du 9 au 12 juin 2010. Les résultats ont mis en évidence des niveaux de tension en dessous des valeurs admissibles, nécessitant un renforcement du réseau pour y remédier.

Eu égard aux obligations relatives à la qualité de l'onde qui incombent au distributeur (décret n°2007-1826 du 24 décembre 2007 et l'arrêté du même jour relatif aux niveaux de qualité), je considère que ce dernier aurait dû contrôler la qualité de la tension sur une période significative dès que les incidents lui ont été signalés. Le distributeur est donc responsable du retard pris dans le constat des anomalies relatives à la qualité de la fourniture électrique desservant votre installation.

- **Les délais de renforcement du réseau**

Pour dégager sa responsabilité, le distributeur A affirme dans ses observations avoir « *engagé une étude de renforcement du réseau qui [vous] alimente* » et « *qu'une planification a été faite pour une réalisation des travaux début 2011, sous réserve des autorisations administratives* ».

Cependant, le distributeur A a une obligation générale 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* » (Code de l'Energie, art. L322-12) et doit répondre de toute inexécution, excepté lorsqu'elle est imputable à une cause étrangère (force majeure, fait d'un tiers ou faute du client)<sup>1</sup>.

L'article 15.2 des Conditions Générales de Vente d'Y et l'article 6-1 de la « *Synthèse des dispositions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD basse tension* » stipulent, conformément à la décision du CORDIS du 7 avril 2008, que « *le distributeur A est seul responsable des dommages directs et certains causés au client en cas de non respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD* », notamment en matière de qualité de l'alimentation en électricité.

De plus, l'exploitation du service public concédé se fait aux « *risques et périls* » du concessionnaire (modèle de cahier des charges de concession, art. 1), ce qui inclut la responsabilité juridique.

Le distributeur A ne peut donc vous opposer une disposition du cahier des charges de concession auquel vous n'êtes pas partie et ayant pour seul objet de régir les relations entre concessionnaire et concédant (répartition de la maîtrise d'ouvrage) et sans valeur réglementaire.

Il ne peut davantage considérer l'autorité concédante comme un tiers dont les contraintes constitueraient une cause d'exonération de sa responsabilité. Le distributeur dispose en effet de recours contre l'autorité concédante, qui lui permettrait d'être dédommagé si le contrat de concession n'était pas respecté.

Dans ces conditions, je considère que le distributeur est responsable juridiquement à l'égard de ses clients des défauts de qualité de fourniture. Il ne peut se soustraire à ses obligations en invoquant les retards imputables à l'autorité concédante dans la réalisation des travaux de renforcement du réseau. Il devrait donc prendre à sa charge les conséquences dommageables occasionnées par les creux de tension constatés ici.

---

<sup>1</sup>, 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](http://www.energie-mediateur.fr), rubrique *Jurisprudence*).

- **L'installation d'une pompe à chaleur (PAC)**

Le distributeur A souligne ensuite qu'il « *n'a pas trace d'une demande d'installation d'une pompe à chaleur sur le réseau de [votre] part ou de celle de [votre] installateur. Il n'a donc pas pu vérifier au préalable que le réseau était bien en capacité d'absorber les courants de charge de démarrage* ». Le distributeur A « *rappelle également que l'installation doit être conforme à la norme et en particulier l'intensité maximale du démarrage du moteur. L'appel de puissance généré par le démarrage du moteur d'une pompe à chaleur non conforme peut provoquer des perturbations visibles sur l'installation concernée mais également sur les installations alimentées sur le même réseau* ».

Cependant, votre pompe à chaleur (T., modèle PHR115FAB) disposant du marquage CE, est présumée conforme aux normes applicables et le distributeur A n'apporte aucun élément qui prouverait le contraire (notice d'installation : « *ce produit marqué CE est conforme aux exigences essentielles des directives Basse Tension n° 73/23 CEE modifiée 93/68 CEE et Compatibilité Electromagnétique n° 89/336 CEE modifiée 92/31 CEE et 93/68 CEE* »).

D'autre part, je constate que l'obligation pour le client d'informer le distributeur A avant d'installer une PAC n'est transcrite ni dans les Conditions Générales de Vente du fournisseur Y (pour l'offre à prix de marché ou pour le tarif réglementé), ni dans la Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD basse tension pour les clients en contrat unique.

Il est rappelé à cet égard qu'un client ne peut être engagé en vertu de stipulations qui lui étaient inconnues au moment de signer son contrat de fourniture.

Les Conditions Générales de vente du fournisseur Y (art.4) pour l'offre à prix de marché comme celles pour le tarif réglementé (art.9) précisent seulement que le client doit veiller à la conformité aux normes en vigueur de ses appareils électriques.

De même, l'article 3 de la Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD basse tension pour les clients en Contrat unique stipule que « *le Client doit [...] prendre les mesures nécessaires pour que son installation n'émette pas sur le RPD des perturbations dont le niveau dépasse les limites admissibles sur le plan réglementaire* ». Il n'est toutefois précisé ni ce que sont ces mesures ni le document à consulter pour les connaître.

Par conséquent, j'estime que le distributeur A ne démontre pas que vous ayez manqué à une obligation vous incombant.

Toutefois, le développement des pompes à chaleur a été important ces dernières années, encouragé par les pouvoirs publics. Or, de tels équipements peuvent avoir un impact pour l'ensemble des utilisateurs du réseau électrique et une incidence sur les choix de renforcement du réseau qui appartiennent à l'autorité concédante.

Force est de constater que les dispositions actuelles ne permettent aucune anticipation ni pour l'autorité concédante, ni pour le gestionnaire du réseau de distribution. Les défauts de qualité de fourniture sont constatés *a posteriori*, avec un délai plus ou moins long suivant la diligence du concessionnaire, et sont immanquablement source d'incompréhension pour le consommateur impliqué dans des litiges qui se résolvent difficilement. La situation actuelle n'est donc satisfaisante pour aucune des parties.

C'est la raison pour laquelle j'estime que l'information des acteurs devrait être améliorée en amont de l'installation d'une pompe à chaleur comme de tout équipement susceptible de perturber le réseau électrique. Il s'agirait alors de prévenir les litiges consécutifs à l'installation de ces équipements et de développer le réseau en tenant compte des contraintes à venir.

▪ **Les dommages subis**

○ *Les dommages matériels*

Concernant les dommages matériels, vous indiquez avoir engagé des frais de dépannage de votre PAC à hauteur de 650 euros TTC et vous m'avez communiqué les factures d'interventions de l'installateur de la pompe afin d'établir la réalité et l'étendue du dommage invoqué.

Par ailleurs, le rapport d'expertise diligenté par votre assureur souligne que le dysfonctionnement de votre pompe à chaleur « *est dû à une baisse d'intensité importante et anormale* ».

Dans ces conditions, j'estime que le lien de causalité entre les dommages subis par votre pompe à chaleur et les creux de tension n'est pas contestable. Le distributeur A devrait prendre à sa charge les frais de dépannage que vous avez engagés.

○ *Les désagréments*

Concernant les désagréments, vous indiquez d'une part avoir été privé de chauffage en période hivernale, notamment « *du 22 au 29 décembre, puis du 11 février au 14 avril 2010* ».

D'autre part, vous avez signalé un problème de qualité à plusieurs reprises (quatre appels et une lettre recommandée au fournisseur Y), sans obtenir d'information appropriée ni de la part du fournisseur Y ni du distributeur A (un agent du distributeur A vous a indiqué lors d'une intervention le 2 juillet 2010 que la tension ne serait pas suffisante pour l'hiver et qu'il signifierait le problème à sa hiérarchie) sur l'avancée du projet de renforcement du réseau alimentant votre domicile.

Vous avez également accompli des démarches complexes puisque vous avez fait intervenir la protection juridique de votre assureur, puis sollicité l'aide du conciliateur de justice de votre mairie qui a contacté le fournisseur Y en août 2010.

Par conséquent, j'estime qu'une indemnisation devrait vous être accordée au titre des désagréments subis, compte-tenu :

- du retard des travaux de renforcement,
- du dysfonctionnement de votre pompe à chaleur,
- de l'information inappropriée sur les suites de votre réclamation,
- de la complexité des démarches entreprises pour obtenir réparation.

Enfin, je prends note que le fournisseur Y a décidé « *à titre commercial, de vous accorder un dédommagement forfaitaire de 300 € TTC* ». Vous m'avez confirmé que ce montant a été déduit de l'une de vos factures.

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 un dédommagement complémentaire de 350 euros TTC au titre des frais de dépannage engagés pour votre pompe à chaleur ;
- de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC au titre des désagréments subis.

Je recommande aux acteurs impliqués dans la gestion de la qualité de la fourniture électrique (fournisseurs d'électricité, FNCCR et syndicats d'électrification, pouvoirs publics (associations et élus), Commission de régulation de l'énergie (CRE), distributeurs d'électricité (distributeur A, entreprises locales de distribution) d'engager une concertation associant les professionnels impliqués (vendeurs, installateurs de pompes à chaleur) afin d'identifier des solutions à même de prévenir les litiges relatifs à la qualité de fourniture en cas d'installation d'un matériel susceptible de perturber le réseau, telle une pompe à chaleur.

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 Y et le distributeur A 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

- 5 -

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 :