

Madame L.
XXXX
XXXX

Paris, le 18 mars 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-0167

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

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

Vous souhaitez que le distributeur A prenne en charge les frais que vous avez engagés auprès d'un électricien à la suite de la coupure d'électricité intervenue entre le 19 et le 20 mai 2012. Cette coupure étant la conséquence directe d'un défaut sur le réseau public de distribution. Vous estimez, en effet, légitime que le distributeur A vous rembourse les 139,10 euros TTC acquittés.

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

Le distributeur A reconnaît la survenance d'une coupure d'électricité entre le 19 et le 20 mai 2012. Il précise que cette coupure s'est produite en raison d'une connexion défectueuse (courrier du 31 mai 2012) au niveau du branchement qui vous alimente.

Il refuse toutefois la prise en charge de la facture de votre électricien, car la démarche de faire d'abord appel à un électricien au lieu de contacter le « Centre d'Appel Dépannage » est une initiative privée, que le distributeur A n'entend pas assumer.

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} 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 n'est pas contesté, le distributeur 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.

Dans le cas présent, le distributeur A n'invoque, ni ne démontre l'existence d'un cas de force majeure ou d'une cause étrangère.

En conséquence, il devrait assumer l'ensemble des conséquences dommageables directes et certaines que vous avez subies du fait de la coupure d'électricité.

A ce titre, vous invoquez les frais d'intervention d'un électricien que vous avez sollicité pour qu'il détecte l'origine de la coupure.

Le distributeur A refuse, toutefois, de prendre en charge ce coût car il oppose le fait que vous auriez dû au préalable contacter le « Centre d'Appel Dépannage ».

Ce centre d'appel est effectivement un service mis en place par le distributeur A dans l'intérêt des consommateurs. Ce Centre, dont les coordonnées sont mentionnées sur les factures d'électricité, peut être contacté par les consommateurs toutes les fois qu'ils rencontrent une interruption de leur alimentation électrique.

La démarche de contacter ce service devrait donc être un préalable à toute intervention d'un électricien privé pour les consommateurs subissant une coupure d'électricité.

Dans le cas présent, vous indiquez avoir contacté directement un électricien après avoir constaté que l'éclairage public de votre rue ainsi que les habitations de vos voisins étaient toujours alimentés en électricité.

Une fois sur place, l'électricien vous a alors redirigé vers le « Centre d'Appel Dépannage », non sans vous avoir au préalable facturé d'une somme conséquente pour son seul déplacement (139,10 euros TTC).

Bien qu'ayant agi avec prudence en vérifiant que l'interruption d'alimentation ne concernait que votre domicile, je constate que vous avez librement choisi de faire appel à un électricien privé plutôt qu'au Centre d'Appel précité.

Vous n'avez donc pas permis au distributeur A de connaître l'existence d'une défaillance de son réseau dès sa survenance et l'avez ainsi privé d'une chance d'intervenir afin de limiter votre dommage.

En l'occurrence, son intervention directe aurait évité le paiement d'une facture, qui m'apparaît comme anormalement élevée par rapport à l'intervention réalisée.

Vous n'auriez donc subi aucune conséquence dommageable du fait de l'interruption d'alimentation électrique survenue.

En conséquence, le dommage que vous invoquez ne m'apparaît pas comme une conséquence dommageable directe de la coupure d'électricité que vous avez subie.

Au regard des éléments qui précèdent, recommander au distributeur A de vous accorder un dédommagement ne m'apparaît donc pas justifié.

Néanmoins, ce litige révèle que le Centre d'Appel Dépannage est un service insuffisamment connu des consommateurs qui n'y font pas spontanément appel en cas de coupure d'électricité.

Je recommande donc au distributeur A de renforcer l'information donnée aux consommateurs concernant ce service et ses missions.

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 distributeur A m'informerait 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