

Paris, le 13 février 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-0231

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 avec le 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 perturbé le fonctionnement de vos appareils et provoqué une surconsommation.

Vous demandez au distributeur A :

- une solution technique aux creux de tension,
- un dédommagement au titre des dommages matériels et désagréments subis,
- la révision de votre facturation car vous suspectez une surconsommation consécutive au dysfonctionnement de vos appareils électriques.

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

▪ **Concernant les creux de tension**

Depuis 2005, vous avez alerté à plusieurs reprises le distributeur A d'un défaut de tension électrique provoquant le dysfonctionnement de vos appareils ménagers.

Le distributeur A a confirmé dans ses observations avoir identifié des creux de tension et envoyé en octobre 2005 une demande de renforcement du réseau au Syndicat D. dont dépend votre commune.

Des travaux de renforcement ont été réalisés en janvier 2007 qui n'ont toutefois pas apporté une solution durable aux creux de tension.

Page 1 sur 5

Le distributeur A a alors réalisé différentes interventions afin d'améliorer la qualité de l'électricité :

- changement de phase de votre branchement le 4 novembre 2008,
- mise en place d'un dispositif d'amélioration de la tension (DAT) en octobre 2010,
- dépannage du DAT le 27 octobre 2010,
- remplacement du transformateur (passage de 100 kVA à 160 kVA) le 8 décembre 2010.

A l'issue de ces travaux, vous avez signalé au distributeur A que le niveau de tension à votre point de livraison n'était toujours pas satisfaisant.

Or, la responsabilité du distributeur A est engagée¹ dès lors que l'insuffisance du réseau ne permet pas d'apporter à ses clients une tension conforme au contrat de fourniture d'électricité et aux normes en vigueur².

Le distributeur A a précisé dans ses observations, avoir de nouveau averti le SDEPA d'un problème de qualité de l'électricité le 26 mai 2011 mais que les travaux de renforcement n'ont toujours pas été réalisés.

▪ Concernant les délais de renforcement du réseau

Le distributeur A a constaté des creux de tension dès 2005 et n'a pas justifié avoir depuis mis en conformité la qualité de l'électricité même s'il a effectué différentes interventions.

Or, il appartient au distributeur A, « responsable de l'exploitation et de l'entretien du réseau public de distribution d'électricité » (Code de l'énergie, art. L.332-8), d'anticiper les défaillances en matière d'alimentation et d'utiliser les différents leviers à sa disposition pour maintenir une qualité de fourniture conforme.

J'estime que la répétition des travaux sur le réseau alimentant votre domicile met en évidence l'évaluation insuffisante des besoins en énergie dans votre secteur et des travaux à réaliser pour restaurer une qualité d'électricité conforme.

Pour dégager sa responsabilité, le distributeur A a indiqué que les travaux de renforcement du réseau alimentant votre commune relèvent de la responsabilité du SDEPA et a assuré avoir « bien assuré son devoir d'alerte auprès du syndicat ».

Cependant, l'article 15.2 des Conditions Générales de Vente du fournisseur Y et l'article 6-1 de la « Synthèse des dispositions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD basse tension » du distributeur A stipulent, conformément à la décision du CORDIS du 7 avril 2008, qu'« A est seule 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.

¹ 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'Énergie, 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). 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, arrêts de la Cour d'appel de Caen du 23 octobre 2012 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).

² La qualité de l'onde de la tension doit satisfaire à minima les limites fixées par le décret n°2007-1826 du 24 décembre 2007 et l'arrêté du même jour relatif aux niveaux de qualité. Ainsi, le distributeur « A maintient la tension de fourniture au point de livraison à l'intérieur d'une plage de variation fixée par décret : entre 207 V et 253 V en courant monophasé et entre 360 V et 440 V en courant triphasé » (Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD basse tension pour les clients en Contrat unique, art. 2.2).

De plus, le distributeur A ne peut vous opposer une disposition du cahier des charges de concession ayant pour seul objet de régir les relations entre concessionnaire et concédant (répartition de la maîtrise d'ouvrage). Cette clause est donc, suivant mon analyse, sans valeur réglementaire.

Il ne peut davantage considérer l'autorité concédante, qui est son cocontractant, comme un tiers dont les contraintes constitueraient une cause d'exonération de sa responsabilité.

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.

- **Concernant les dommages subis**

- **Les dommages matériels**

Vous indiquez avoir subi des dommages sur vos appareils électriques, notamment deux radiateurs, en raison des creux de tension (votre courrier de saisine).

Cependant, vous ne m'avez pas transmis d'éléments (facture d'achat antérieur et de rachat postérieur, devis de réparation, attestation d'intervention d'un électricien, photographie du dommage datée, etc.) pour établir la réalité et l'étendue des dommages invoqués ainsi que leur lien de causalité avec le défaut de qualité de fourniture.

Je ne peux donc préconiser aucune indemnisation sur ce point.

- **La surconsommation**

Vous indiquez avoir été contrainte de « surconsommer », vos « appareils ne pouvant fonctionner en même temps et devant aussi être relancés en marche forcée » (votre courrier du 15 novembre 2010).

Votre historique de consommation est le suivant :

Date de relevé	Type de relevé	Index HC	Index HP	Consommation en kWh
19/05/2004	Relevé	1 872	1 257	
19/11/2004	Auto-relevé	3 326	1 959	2 156
26/05/2005	Relevé	5 032	3 614	3 361
28/11/2005	Estimation	6 377	4 486	2 217
29/05/2006	Estimation	8 027	5 714	2 878
24/11/2006	Auto-relevé	13 778	16 264	16 301
29/05/2007	Estimation	18 042	23 054	11 054
06/08/2007	Avant changement compteur	18 012	22 684	- 400
06/08/2007	Pose compteur	0	0	
08/11/2007	Relevé normal	1 965	2 638	4 603
15/05/2008	Relevé spécial	9 023	15 752	20 172
18/11/2008	Relevé	12 753	20 835	8 813
15/05/2009	Relevé	19 993	34 327	20 732
17/11/2009	Relevé	21 829	37 515	5 024
17/05/2010	Relevé	28 790	51 558	21 004

17/11/2010	Relevé	30 623	54 872	5 147
17/11/2010	Résiliation	30 623	54 872	0

Votre niveau de consommation est élevé par rapport à ce qui est observé pour des abonnés à l'option 6 kVA HP/HC mais n'est pas anormal compte-tenu des équipements et des usages que vous m'avez rapportés (maison indépendante de 240 m² datant de 1724, 3 niveaux chauffés, chauffage et chauffe-eau électriques, pas de double vitrage ni de travaux d'isolation des murs) qui caractérisent un logement à forte consommation d'énergie.

De plus, je note que vos consommations hivernales (comparables entre deux index réels) sont régulières malgré un changement de phase en novembre 2008 :

- . 20 172 kWh du 8 novembre 2007 au 15 mai 2008,
- . 20 732 kWh du 18 novembre 2008 au 15 mai 2009,
- . 21 004 kWh du 17 novembre 2009 au 17 mai 2010.

Par conséquent, je ne suis pas en mesure de remettre en cause le bien-fondé du niveau de consommation qui vous a été facturé.

Je vous informe également que les équipements décrits, de type « *résistance électrique* » (radiateur, chauffe-eau), ne consomment pas plus avec une tension inférieure. Certes, ils produisent moins de chaleur, mais la quantité de kWh produits en chaleur étant identique à la quantité de kWh facturés, cela ne se traduit pas par une surconsommation.

En outre, je note que le distributeur A s'est déplacé à votre domicile le 22 décembre 2010 et vous a conseillé, en présence de votre électricien, une augmentation de puissance car, selon lui, l'abonnement de 30 A (6 kVA) en monophasé était insuffisant pour le parc d'appareil utilisé. J'estime également que le faible niveau de puissance de votre installation est en partie responsable des désagréments quotidiens que vous avez constatés.

Je vous recommande donc de solliciter le conseil de votre fournisseur pour déterminer l'augmentation de puissance nécessaire (9 voire 12 kVA) au fonctionnement de vos installations.

Je me permets également de vous conseiller, étant donné les caractéristiques de votre habitation, d'étudier un mode de chauffage principal alternatif à l'électricité (insert de cheminée ou poêle à bois par exemple) ainsi que des travaux d'isolation. Vous pouvez contacter l'espace INFO ENERGIE des Pyrénées Atlantiques afin d'obtenir gratuitement des conseils pour réduire votre facture d'énergie - 9, rue Jacques Laffitte 64 100 Bayonne (05.59.46.31.60) ou 48 bis, boulevard Alsace-Lorraine 64 000 Pau (05.59.14.60.64) ou vous renseigner sur le site de l'ADEME : www.ademe.fr

o Les désagréments

Le distributeur A a reconnu ne pas vous avoir fourni une tension suffisante pour que vos appareils électriques fonctionnent dans des conditions normales, alors que vous payez l'usage du réseau de distribution d'électricité.

Vous soulignez que cela a particulièrement perturbé la vie quotidienne (pertes de chauffage et d'eau chaude alors que vous avez des enfants) et que vous avez été contrainte de multiplier les démarches (courriers, courriels et appels téléphoniques) pour obtenir une électricité conforme.

Il semble toutefois qu'une partie de ces inconvénients soit imputable non pas aux défauts de qualité de la fourniture mais à une puissance souscrite insuffisante. Je constate à cet égard, que vous n'avez pas suivi le conseil de votre opérateur en 2010 vous invitant à augmenter la puissance de votre installation.

Enfin, le distributeur A a proposé dans ses observations une indemnité de 200 euros TTC, vous m'avez indiqué que ce montant était insuffisant car vous évaluez votre dommage total à 1 500 euros TTC.

Toutefois, ce dédommagement me semble suffisant pour les dommages qui sont imputables au distributeur A.

Par ailleurs, le fournisseur Y vous a déjà accordé une geste commerciale de 150 euros TTC le 7 avril 2011 et signale dans ses observations que vous lui devez un solde de 2 471,85 euros TTC.

Après une analyse détaillée de tous les éléments du dossier qui m'ont été transmis, je recommande au distributeur A de mettre en œuvre sa proposition de vous verser une indemnité de 200 euros TTC.

Je vous recommande de solliciter votre fournisseur afin de déterminer la puissance que vous devriez souscrire pour le bon fonctionnement de vos équipements.

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