

A.
Monsieur T.
XXXX
XXXX

Paris, le 21 mars 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-0422

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine relative à un litige entre Madame P., que vous représentez en tant qu'association de défense des habitants de [...], et le distributeur A.

Ce litige concerne des creux de tension récurrents sur le réseau public de distribution électrique.

Madame P. demande au distributeur A :

- . une solution technique aux creux de tension,
- . un dédommagement au titre des désagréments subis.

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

▪ **Concernant les creux de tension**

Depuis février 2009, Madame P. a alerté à plusieurs reprises le distributeur A d'un défaut de tension électrique faisant dysfonctionner ses appareils.

Le distributeur A a confirmé dès mars 2009 avoir identifié des creux de tension et décidé de renforcer le réseau avec un nouveau poste de transformation.

Il a indiqué toutefois dans ses observations que ces travaux de renforcement n'ont à ce jour pas débuté.

Or, 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)¹.

¹ La jurisprudence conclut qu'à l'égard de ses clients, le distributeur est tenu d'une obligation de résultat quant à la fourniture continue et de qualité d'électricité (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, de la Cour d'appel d'Aix-en-Provence du 17 novembre 2011 et de la

A cet égard, le distributeur A a déclaré dans ses observations que la pose d'un nouveau transformateur n'a pas pu être réalisée depuis mars 2009, car il n'a pas trouvé de terrain pour implanter cet ouvrage.

Cependant, il appartient au distributeur, responsable de l'exploitation et de l'entretien du réseau public de distribution d'électricité (Code de l'énergie, art. L.322-8), d'anticiper les défaillances en matière d'alimentation et d'utiliser les différents leviers à sa disposition pour maintenir une qualité de fourniture conforme.

Dans le cas présent, j'estime qu'il était possible au distributeur A de prévenir les creux de tension par des mesures appropriées.

D'une part, Madame P. m'a indiqué avoir acheté sa maison dans le quartier de Sainte Trinite en 1989 et y résider depuis 1996. Elle a souligné que de nombreuses habitations s'y sont implantées depuis.

Je note d'ailleurs que le distributeur A lui a signalé en octobre 2010 qu'il y avait d'autres dossiers de réclamation dans ce quartier.

Or, il appartenait au distributeur A d'adapter le réseau de distribution pour faire face au raccordement de nouveaux utilisateurs dans le quartier de[...]². J'estime que les creux de tension que Madame P. subit aujourd'hui mettent en évidence l'évaluation insuffisante des besoins en énergie dans son quartier par le distributeur.

D'autre part, Madame P. m'a indiqué ne pas s'opposer à l'installation du transformateur sur son terrain, ce qui aurait prévenu les refus de riverains.

Dans ce sens, le fournisseur EDF soulignait dans un courrier du 18 juillet 2012 que « *la seule solution consisterait à trouver directement un accord avec Madame P., malgré le surcoût qui en résulterait pour le chantier* ».

Par ailleurs, Madame P. m'a informé le 14 novembre 2012 qu'une rencontre avec un chargé d'affaire du distributeur A et un riverain avait permis de progresser dans la recherche d'une solution susceptible de convenir à tous.

Enfin, en dernier recours, compte-tenu des réticences légitimes des riverains face aux nuisances d'un transformateur (bruit, ondes, risques d'incendie, accès pour la maintenance), le distributeur pouvait lancer une procédure de déclaration d'utilité publique³ afin d'obtenir l'autorisation du préfet d'implanter ce poste sur une parcelle d'un voisin de Mme P..

Cour d'appel de Douai du 16 mai 2006 - ces décisions sont consultables sur le site www.energie-mediateur.fr, rubrique Jurisprudence).

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).

² Article L342-2 du Code de l'énergie : « *Le raccordement d'un utilisateur aux réseaux publics comprend la création d'ouvrages d'extension, d'ouvrages de branchement en basse tension et, le cas échéant, le renforcement des réseaux existants* ».

³ Article L323-3 du Code de l'énergie sur la déclaration d'utilité publique : « *Les travaux nécessaires à l'établissement et à l'entretien des ouvrages de la concession de transport ou de distribution d'électricité peuvent être, sur demande du concédant ou du concessionnaire, déclarés d'utilité publique par l'autorité administrative.* » et L323-1 sur le droit d'implanter des ouvrages de distribution électrique sur la voie publique « *La concession de transport ou de distribution d'électricité confère au concessionnaire le droit d'exécuter sur les voies publiques et leurs dépendances tous travaux nécessaires à l'établissement et à l'entretien des ouvrages en se conformant aux conditions du cahier des charges, des règlements de voirie et des décrets en Conseil d'Etat prévus à l'article L. 323-11, sous réserve du respect des dispositions du code de la voirie routière, en particulier de ses articles L. 113-3 et L. 122-3* ».

Compte-tenu de ces éléments, je considère que ce défaut de qualité de l'électricité ne relève pas d'un cas de force majeure (non imputable au débiteur de l'obligation, imprévisible lors de la formation du contrat et irrésistible dans son exécution) exonérant le distributeur A de ses engagements de qualité de l'électricité.

▪ **Concernant les désagréments subis**

Le distributeur A a reconnu ne pas avoir fourni une tension suffisante à Mme P. pour que ses appareils électriques fonctionnent dans des conditions normales, alors qu'elle paye l'usage du réseau de distribution d'électricité.

Mme P. souligne que cela a particulièrement perturbé sa vie quotidienne. En effet, elle doit éteindre les appareils électriques dans sa maison pour pouvoir ouvrir la porte de son garage et est trop âgée pour pouvoir l'actionner manuellement. Elle ne peut pas sortir sa voiture le matin, ni la rentrer dans son garage le soir et craint qu'elle soit vandalisée.

Enfin, Mme P. a été contrainte de multiplier les démarches (courriers, courriels, appels téléphoniques et recours à une association) pour obtenir une électricité conforme et regrette le manque d'information sur l'avancée des travaux de renforcement.

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

- . d'accorder à Mme P. un dédommagement de 400 euros TTC au titre des désagréments consécutifs aux creux de tension subis pendant quatre ans alors qu'elle paye l'usage du réseau de distribution d'électricité,
- . de reprendre immédiatement contact avec Mme P. et les riverains du quartier de Sainte Trinite pour convenir de l'installation d'un transformateur et, à défaut d'accord, de lancer une procédure de déclaration d'utilité publique, conformément à sa proposition.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de ce litige. Si Madame P. est en désaccord avec son contenu, elle peut demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui l'oppose à son 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 ce 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