

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-0988

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne une coupure sur le réseau public de distribution d'électricité qui aurait endommagé vos équipements (enregistreur DVD et sanibroyeur).

Vous demandez au distributeur A de prendre en charge le coût de remplacement de ces appareils.

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

▪ **Concernant la coupure d'électricité**

Vous déclarez avoir subi le 27 mars 2011 une coupure d'électricité entre 8h15 et 8h25 du matin.

Dans ses observations, le distributeur A conteste qu'un incident se soit produit sur le réseau à cette date.

Cependant, je constate que le distributeur A, doté des moyens internes pour surveiller le réseau, a communiqué des informations contradictoires à ce sujet :

- courrier du 19 mai 2011 à votre attention : « *concernant les dommages que vous auriez subis le 27/03/2011 (...) nos techniciens nous informent que l'interruption de fourniture du 22 avril 2011 n'a pu générer de dégâts sur votre installation. En effet, il s'agit d'un interrupteur réseau en défaut* » ;
- courrier de réponse du 8 août 2011 suite à la sollicitation du Syndicat départemental d'énergies de XXXX : « *concernant une panne survenue le 27 mars dernier (...) il y a bien eu ce jour-là une panne sur le réseau HTA mais avec une reprise de celui-ci par notre agence de conduite régionale donc impossible qu'il y'ait eu une quelconque surtension* » ;
- courrier de réponse de février 2012 au Syndicat départemental d'énergies de XXXX : « *le 28 mars 2011, notre agence d'exploitation n'a recensé aucun incident de nature à endommager les appareils électriques (...) deux manœuvres d'exploitation, une à 7h, l'autre à 13h17 ont eu lieu ainsi qu'un fonctionnement de protection avec un rapide suivi d'un lent à 8h18* ».

Or, le Directeur Général du Syndicat départemental d'énergies de XXXX a envoyé un collaborateur constater les dommages et atteste dans une lettre du 3 janvier 2012 à l'attention du distributeur A que la coupure est confirmée par un voisin.

On peut également souligner la proximité entre la coupure alléguée et les travaux programmés par le distributeur sur votre commune le 21 avril 2011 en raison d'une « *défaillance matériel* » aux termes de la notification du distributeur.

Vous précisez également dans votre saisine que les lignes électriques alimentant votre quartier ont été remplacées début 2012.

Compte tenu des indices concordants d'un défaut sur le réseau, je considère que l'interruption de fourniture du 27 mars 2011 est avérée.

Il est rappelé que la responsabilité du distributeur A est engagée dès lors qu'il manque à son obligation contractuelle d'assurer une fourniture continue et de qualité d'électricité¹.

▪ **Concernant les dommages**

Vous déclarez qu'un enregistreur DVD et un sanibroyeur, en fonctionnement au moment de la coupure, ont été détruits.

Vous m'avez transmis les éléments de preuve suivants :

- un courrier du Directeur Général du Syndicat départemental d'énergies de XXXX attestant qu'un de ses collaborateurs diligenté sur place « *a pu constater qu'effectivement un lecteur enregistreur de DVD et un appareil sanitaire de type sanibroyeur avaient subi des dommages. Au vu des dégâts sur le moteur électrique du broyeur, enrroulements calcinés et présence de suie de combustion sur les parois de l'appareil et sur le lecteur DVD, gonflement et déformation de la carcasse de l'appareil au droit de l'alimentation, il semblerait bien qu'effectivement ces deux appareils aient bien fait l'objet d'une forte surtension* » ;
- trois photographies où l'on observe que le lecteur-enregistreur DVD est déformé par la chaleur du côté de l'alimentation électrique ;
- un courrier de votre électricien du 29 mars 2011 certifiant « *avoir constaté suite à la réparation et au changement des toilettes de Monsieur M. (...) que le sinistre était dû à une surtension de courant du 27 mars 2011* » ;
- la facture de remplacement du sanibroyeur endommagé pour un montant de 702,05 euros TTC ;
- le ticket de caisse (169 euros TTC) et le mode d'emploi de l'enregistreur DVD.

J'estime ces éléments suffisamment probants pour établir la réalité et l'étendue de votre dommage.

Le distributeur A oppose que cet incident n'a pas pu provoquer une surtension susceptible de détériorer des appareils électriques aux normes.

¹ Le législateur a confié aux gestionnaires de réseaux de distribution la mission de service public « *d'exploiter ces réseaux et d'en assurer l'entretien et la maintenance* » (Code de l'énergie, L322-8), « *de façon à assurer une desserte en électricité qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique* » (Code de l'énergie, art. L322-12).

Le ministère de la Justice précise que « *la jurisprudence estimant généralement qu'à l'égard de ses clients, le fournisseur d'électricité est tenu d'une obligation de résultat, celui-ci 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* » (Rép. min. : JO Sénat du 13/03/2008 - p. 499).

Les juges concluent presque unanimement que le distributeur est tenu d'une obligation de résultat quant à la qualité de l'électricité : CA Montpellier 13 fév. 2013 (11/06713), CA Caen 23 oct. 2012 (09/02445), CA Aix 17 nov. 2011 (10/09519) ; CA Lyon 1^{er} av. 2010 (11/072125), CA Dijon 12 mai 2009 (08/02226), Cour de cassation 1^{re} ch. civile 24 sept. 2002 (99-13537), V. aussi Civ. 1^{re} 28 nov. 2012 (11-26814, distribution d'eau) et Civ. 1^{re}, 19 nov. 2009 (08-21645, fournisseur d'accès internet) ; *Contra, qualifiant d'obligation de moyens* : CA Douai 10 mars 2011 (10/03414), Cour de cassation ch. commerciale 18 déc. 2007 - ces décisions sont consultables sur le site www.energie-mediateur.fr, rubrique Jurisprudence.

De la même manière, l'Autorité de la concurrence a qualifié le distributeur d'« *opérateur dominant tenu d'une obligation de résultat* » (Avis n° 00-A-21 du 6 septembre 2000 relatif aux tarifs d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité).

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)

Cependant, aucune donnée technique ne permet d'écarter l'hypothèse d'une surtension lors d'une coupure suivie d'un ré-enclenchement, de nature à endommager les appareils électriques sensibles (notamment ceux contenant des composants électroniques).

Dans le cas présent, le lien de cause à effet avec l'incident est établi par les témoignages du syndicat d'électrification, de l'électricien et par des photographies.

Pour sa part, le distributeur, doté des moyens internes pour analyser ce phénomène, ne justifie pas de l'impossibilité d'une surtension et n'apporte aucun élément qui montrerait la vétusté ou la non-conformité des deux appareils endommagés simultanément.

Aussi, j'estime que les conditions nécessaires pour engager la responsabilité du distributeur sont réunies.

Enfin, je pense qu'un dédommagement est satisfaisant lorsqu'il permet de remplacer le bien détérioré sans enrichissement, ni appauvrissement du consommateur.

Or, j'ai pu constater que des équipements équivalents à votre enregistreur DVD détérioré étaient disponibles sur le marché de l'occasion. Ainsi, je considère qu'une indemnisation de la part du distributeur A à hauteur de 60 euros TTC serait équitable.

En revanche, en l'absence de marché de l'occasion identifié pour votre sanibroyeur, la seule modalité de nature à réparer intégralement le dommage subi est le remplacement à neuf.

Après une analyse détaillée de tous les éléments du dossier qui m'ont été transmis, je recommande au distributeur A de vous accorder un dédommagement de 762,05 euros TTC au titre des dommages occasionnés par la coupure d'électricité subie le 27 mars 2011.

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Denis Merville