

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-0990

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne des variations de tension récurrentes sur le réseau public de distribution d'électricité.

Vous demandez au distributeur A :

- une solution technique au défaut de qualité de l'électricité,
- de vous rembourser les dommages sur vos équipements,
- un dédommagement au titre des désagréments subis.

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

Concernant le défaut de qualité de l'électricité

- *les variations de tension*

Vous avez alerté à plusieurs reprises le distributeur A de variations de tension sur le réseau alimentant votre maison construite en 2007.

En 2009, une expertise diligentée par le distributeur A a établi l'existence de surtensions et ce dernier vous a versé 7 868 euros en réparation de vos dommages matériels.

Vous indiquez qu'un enregistreur de tension a de nouveau été posé fin 2010 à votre demande mais que le distributeur ne vous a pas informé des résultats.

Début 2012, vous avez de nouveau signalé au distributeur les variations de tension subies. Vous lui avez transmis des photographies de votre enregistreur attestant de chutes de tension à 178,6 volts en hiver et de pics à 268 volts en été.

Le fournisseur Y rapporte dans un courrier du 7 mars 2012 que le distributeur « a constaté que la tension délivrée dans votre secteur était en dessous de la norme réglementaire » et que des « travaux [sont] prévus pour le premier semestre 2012 ».

J'observe que le fournisseur Y vous a communiqué depuis des informations contradictoires sur l'avancée des travaux de renforcement :

- courrier du 15 mars 2012 : « des travaux de renforcement du réseau seront réalisés prochainement (...) je ne suis pas en mesure, à ce jour, de vous apporter des précisions sur la date du début de ces travaux » ;

- courrier du 17 avril 2013 : « *la mise en service du renforcement de réseau est prévue au plus tard la semaine du 20 mai 2013* ».

Le distributeur A confirme dans ses observations datées du 7 juin 2013 que des travaux d'amélioration du réseau ont été réalisés sur votre alimentation.

Pour votre part, vous n'avez pas pu me confirmer l'amélioration de la qualité de fourniture, l'achèvement des travaux de renforcement coïncidant avec l'arrêt du chauffage.

○ *le délai de renforcement du réseau*

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.

Il appartient au distributeur, responsable de l'exploitation et de l'entretien du réseau public de distribution d'électricité, 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 le défaut de qualité de l'électricité par des mesures appropriées.

D'une part, vous m'avez indiqué que de nombreuses habitations se sont implantées dans votre quartier depuis 1997.

Or, il incombait au distributeur A d'adapter le réseau de distribution pour faire face au raccordement de votre maison et de nouveaux utilisateurs².

D'autre part, je note que l'intervention du distributeur sur le réseau en 2009 n'a pas permis d'améliorer la qualité de l'électricité.

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.

Par ailleurs, vous déclarez que le distributeur A vous a donné des explications contradictoires sur la cause des variations de tension, d'abord qu'il « *manquait des prises de terre* », puis qu'il s'agissait d'une erreur de phase et enfin que « *les lignes du quartier étaient trop petites pour le débit* ».

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) ; Contrat, 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).

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* ».

Concernant les dommages

○ *les dommages matériels*

Le distributeur A déclare dans ses observations disposer d'un rapport d'expertise mais que le chiffrage des dommages n'a pu être réalisé car vous n'avez pas adressé les justificatifs sollicités par l'expert.

Pour votre part, vous m'avez transmis la copie des vingt-cinq factures adressées le 26 octobre 2012 à l'expert diligenté par le distributeur A, soit neuf jours après son rendez-vous à votre domicile.

Je note que neuf factures font expressément état de dégâts ou dysfonctionnements d'origine électrique.

Vous m'avez indiqué avoir rencontré de nouveau l'expert le 14 juin 2013 et que le chiffrage des dommages est bien en cours.

Je pense que le distributeur devrait reprendre contact avec vous pour vous informer de l'avancée des travaux de l'expert saisi depuis mai 2012.

○ *les désagréments*

Le distributeur A ne vous a pas fourni une électricité de qualité régulière pour que vos appareils fonctionnent dans des conditions normales, alors que vous payez l'accès au réseau public de distribution électrique (plus de 30 % de votre facture d'électricité).

Vous faites état des dysfonctionnements suivants :

- votre pompe à chaleur ne fonctionne pas par grand froid, lorsque le réseau est le plus sollicité, vous privant de chauffage et d'eau chaude sanitaire,
- les variateurs de lumière ne fonctionnent plus,
- le store électrique ne s'ouvre pas,
- le lave-vaisselle ne s'allume plus,
- les congélateurs s'arrêtent.

Vous soulignez que cela a particulièrement perturbé la vie quotidienne de votre famille alors que vous aviez un nourrisson. Vous indiquez avoir passé une semaine dans votre maison chauffée à seulement 12 °C, début 2012, sans pouvoir remettre votre chauffage en route.

Vous signalez également le manque d'information de la part du distributeur A sur la cause des variations de tension, la progression des travaux de renforcement (annoncés au 1^{er} semestre 2012 mais achevés au 1^{er} semestre 2013) et sur les conclusions de l'expertise du 17 octobre 2012.

Enfin, vous avez été contraint de multiplier les démarches (courriers de réclamation, appels téléphoniques, remplacement ou réparation des équipements endommagés, participation aux expertises et collecte des documents justificatifs) pour obtenir une électricité conforme et l'indemnisation de vos dommages.

J'estime qu'une indemnisation de la part du distributeur A serait équitable compte tenu des désagréments subis pendant cinq ans.

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 500 euros TTC au titre des désagréments consécutifs au défaut de qualité de l'électricité subis pendant cinq ans alors que vous payez l'usage du réseau de distribution d'électricité,
- de reprendre contact avec vous pour vous informer de l'avancée des travaux de l'expert saisi depuis mai 2012.

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 au distributeur A (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