

Paris, le 15 octobre 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-1468

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne des dommages sur vos équipements électriques consécutifs à une surtension sur le réseau public de distribution d'électricité.

Vous demandez au distributeur A :

- un dédommagement au titre du délai anormalement long de réalisation de la modification de puissance souscrite,
- des explications sur l'intervention du 4 janvier 2013 à l'origine de la surtension,
- un dédommagement complémentaire au titre du défaut d'information et des désagréments subis.

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

- **Concernant la rupture du neutre**

Vous avez fait procéder par le distributeur A à une augmentation de puissance avec changement de disjoncteur pour pouvoir faire fonctionner vos pompes à chaleur.

Vous déclarez que le technicien du distributeur intervenu sur place le 4 janvier 2013 a commis une erreur provoquant une surtension ayant endommagé vos appareils électriques.

Votre électricien atteste avoir mesuré des tensions entre neutre et phases de 380 volts sous le disjoncteur, qu'il a immédiatement déclenché pour raison de sécurité avant le retour du technicien du distributeur A. Ce dernier est revenu dans la journée pour rectifier le branchement défectueux.

Le distributeur A confirme dans son courrier du 18 avril 2013 que « *lors de l'intervention du 4 janvier 2013, une rupture de neutre a eu lieu à l'intérieur du compteur, créant une surtension, ce qui a endommagé vos installations* ».

Dans le cas présent, les surcharges subies s'expliquent par une erreur technique imputable au distributeur A, qui n'a pas rétabli l'alimentation électrique conformément aux règles de l'art.

Page 1 sur 4

▪ **Concernant les dommages subis**

Vous indiquez que cet incident a occasionné plusieurs milliers d'euros de dégâts matériels couverts par votre assureur, à l'exception de la franchise qui vous sera restituée après recours.

Le distributeur A précise dans ses observations être toujours dans l'attente du recours de votre assureur. Vous précisez avoir conservé les pièces endommagées si une expertise est nécessaire.

Vous estimez également que ce montant ne répare pas en intégralité votre préjudice car il couvre la seule réparation des dégâts matériels, sans prendre en compte les désagréments subis dans vos usages. Le rapport définitif de l'expertise contradictoire du 10 janvier 2013 ne vise en effet que les seuls dommages matériels.

Le principe de réparation intégrale du préjudice requiert que le consommateur puisse remplacer les biens détériorés à l'identique et admet que d'autres éléments peuvent être indemnisés, s'ils sont la conséquence de manquements imputables au responsable des dommages

Or, vous faites valoir que :

- vous avez dû solliciter en urgence votre électricien le 4 janvier 2013,
- vous n'avez pas pu vous chauffer pendant une semaine en janvier et vous avez eu des pertes de chauffage pendant trois semaines en raison des dysfonctionnements de vos pompes à chaleur. Vous indiquez avoir deux jeunes enfants,
- vous avez été privé de vos appareils électroménagers pendant un mois (congélateur, lave-vaisselle, plaques électriques, ordinateur, cave à vin) ainsi que de l'alarme de votre domicile pendant quatre mois,
- vous avez été obligé de multiplier les démarches (appels, courriers) pour pouvoir remplacer ou faire réparer vos équipements endommagés,
- vous avez été contraint d'avancer les frais de réparation.

J'estime donc que vous êtes fondé à demander une indemnité complémentaire au regard des désagréments directement provoqués par la rupture du neutre.

▪ **Concernant le délai de réalisation de la modification de puissance souscrite**

Enfin, vous estimez que le délai de réalisation de la modification de puissance avec changement de disjoncteur, sollicitée le 3 décembre 2012 et réalisée le 4 janvier suivant, a été anormalement long.

Le distributeur A présente dans son catalogue des prestations (fiche F180) deux délais de réalisation du changement de puissance souscrite (en dix jours ouvrés¹ suivant le « *standard 1* », en cinq jours ouvrés suivant le « *standard 2 express* ») mais écarte sa responsabilité en cas de dépassement², quels qu'en soient la durée et les motifs.

¹ Fiche F180 option 1 cas 2, « *Modification de formule tarifaire d'acheminement ou de puissance souscrite [BT ≤ 36 kVA]* » du catalogue des prestations du distributeur A, version du 1^{er} septembre 2012.

² Il est précisé en préambule du catalogue que « *les délais standards de réalisation affichés dans les fiches descriptives des prestations correspondent à des délais moyens de réalisation constatés actuellement exprimés en jours ouvrés. Le distributeur A ne peut ainsi notamment pas être tenue pour responsable d'un dépassement de ces délais* » et, plus loin, que l'option express est accessible « *en fonction des disponibilités des équipes locales* ».

Par ailleurs, le catalogue des prestations, qui « *présente l'offre d'A* »³, n'indique pas à quel moment le délai exact de réalisation de la prestation sera communiqué au client.

Ces dispositions sont de nature à induire en erreur le consommateur auquel on présente un délai de référence que le distributeur n'est finalement pas tenu de respecter. En outre, l'imprécision sur la détermination de ce délai ne permet pas d'anticiper un changement de puissance pour l'installation d'un nouvel équipement.

Dans le cas présent, le délai de réalisation anormalement long (trente-deux jours) a perturbé la mise en service de vos pompes à chaleur.

Le distributeur vous a expliqué dans son courrier du 18 avril 2013 que « *suite à votre demande du 3 décembre (...) vous avez eu un rendez-vous programmé le 4 janvier pour une modification contractuelle. Votre rendez-vous n'a pas pu être avancé à cause de contraintes d'activités pendant cette période* ».

Ce délai m'apparaît important, d'autant qu'une anticipation aurait été nécessaire en prévision des congés de fin d'année qui imposent de nouvelles contraintes dans l'organisation du distributeur.

Je relève enfin qu'aucun abattement du prix de la prestation ne vous a été proposé alors qu'un délai de réalisation plus bref justifie la facturation d'un frais complémentaire (le prix de la prestation en option « *standard 2 express* » est majoré de 36 € TTC). De telles pratiques ne sont pas équilibrées.

En outre, le consommateur n'a pas la possibilité de faire réaliser par un tiers une prestation qui est sous le monopole du distributeur.

Compte tenu du retard constaté et des désagréments que vous avez subis, je considère qu'il serait équitable que le distributeur A vous rembourse le prix de la prestation.

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

- de vous rembourser le prix de la modification de puissance avec changement de disjoncteur réalisée le 4 janvier 2013, soit 53,04 € TTC,
- de vous accorder un dédommagement complémentaire de 500 euros pour les désagréments subis à la suite de la rupture du neutre et du délai anormalement long de reconnaissance de cette anomalie.

Dans un but de prévention des litiges et dans l'intérêt général des consommateurs, je recommande que soit étudiée, dans le cadre de l'évolution du tarif d'acheminement proposé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) aux ministres chargés de l'économie et de l'énergie, l'opportunité de mettre en place un délai de réalisation maximum pour les prestations les plus courantes du catalogue du distributeur A (mise en service, résiliation, modification contractuelle) sans aucune réserve ou clause exonérant le distributeur de sa responsabilité. Je recommande également d'y associer, lorsque le délai maximum n'est pas respecté, un dispositif de régulation incitative fondé sur l'application d'un abattement sur le prix de la prestation. Cette réflexion pourrait également s'intéresser aux modalités suivant lesquelles le délai définitif de réalisation d'une prestation est communiqué au consommateur.

³ Les conditions générales de vente aux tarifs réglementés du fournisseur Y stipulent que « *le client peut demander à modifier son tarif à tout moment. Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais conformément au Catalogue des Prestations disponible sur le site www.Adistribution.fr* » et selon la Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD basse tension pour les clients en contrat unique, le « *catalogue des prestations présente l'offre du distributeur A aux clients* ».

Il est rappelé à cet égard que conformément à l'article L 133-2 du Code de la consommation « *Les clauses des contrats proposées par les professionnels [...] doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible.* »

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