

Paris, le 4 décembre 2013

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

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2013-1768

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne une coupure programmée sur le réseau public de distribution d'électricité, le 22 mai 2013, qui aurait perturbé la pose d'un sol en béton ciré dans votre nouvelle habitation.

Vous estimez que le fournisseur X aurait dû vous alerter de la coupure programmée, le 22 mai 2013, car votre facture de souscription (tarif bleu) a été émise le 7 mai 2013.

Vous demandez au fournisseur X de vous rembourser :

- le surcoût de votre chantier (2 854,61 euros),
- la facture de constat d'huissier du dommage (300 euros),
- la location d'un logement pendant une semaine (250 euros).

J'ai analysé votre dossier sur la base des éléments que vous m'avez transmis ainsi que des observations du fournisseur X et du distributeur A.

▪ **Concernant la coupure programmée pour travaux**

Tout d'abord, je tiens à vous informer que votre contrat de fourniture avec le fournisseur X vous lie directement au distributeur A.

En effet, la séparation entre les activités de gestion des réseaux publics de distribution et les activités de production ou de fourniture, imposée par la loi<sup>1</sup>, a eu pour effet de transférer au distributeur A les droits et obligations relatives à l'exploitation du réseau auparavant assurées par le fournisseur X, sans modification des contrats en cours.

---

<sup>1</sup> Art. L.111-57 à L.111-60 du Code de l'Énergie et Cour de cassation, ch. Com., 10 mai 2011 (n° 09-67.744).

Ainsi, l'Etat a confié au distributeur A la mission de service public de « *minimiser la gêne occasionnée par les interruptions de service programmées (...) en informant les consommateurs* »<sup>2</sup>.

Le distributeur A s'est engagé contractuellement à porter à la connaissance des clients et fournisseurs les interventions programmées sur le réseau, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées<sup>3</sup>.

Vous m'avez transmis les courriers de trois habitants du quartier attestant avoir subi une coupure d'électricité, le 22 mai 2013, de 14h15 à 15h30.

Le fournisseur X rapporte dans son courrier du 13 juin 2013 que le distributeur A « *confirme qu'une coupure programmée pour travaux a eu lieu dans votre quartier, le 22 mai 2013* » mais oppose « *qu'un courrier, afin d'avertir les usagers, a été envoyé le 17 avril 2013 aux clients rattachés aux postes de transformation qui les alimentent ainsi qu'à la mairie de XXXX* », soit un préavis de trente-cinq jours.

Le fournisseur X souligne que la mise en service de votre logement a eu lieu le 3 mai 2013, soit seize jours après l'envoi de ce courrier d'avertissement et conclut qu'il ne peut être donné une suite favorable à votre demande d'indemnisation.

Cependant, j'observe que le distributeur A a :

- programmé dès le 17 avril 2013 une coupure pour travaux dans votre quartier au 22 mai 2013,
- réalisé le raccordement de votre habitation au réseau d'électricité, puis la mise en service de votre installation électrique le 3 mai 2013,
- coupé l'alimentation le 22 mai 2013, soit dix-neuf jours après votre mise en service.

Ainsi, le distributeur A, informé de votre date de mise en service depuis plus de dix-neuf jours<sup>4</sup>, pouvait raisonnablement vous avertir de la coupure programmée, le 22 mai 2013.

J'estime qu'il appartient au distributeur A d'adapter son organisation pour informer les clients qui lui adressent une demande de mise en service des coupures prévues dans leur quartier.

Pour votre part, vous ne vous êtes pas enquis auprès de votre mairie des éventuelles coupures d'électricité programmées.

Néanmoins, comme je l'ai déjà souligné dans la recommandation n°2012-0668, je considère qu'un avis collectif en mairie n'est pas aujourd'hui un moyen d'information efficace (la population de XXXX dépasse douze mille habitants) et approprié des clients, alors que le distributeur peut mettre en œuvre des moyens d'information nominatifs (courrier, courriel, SMS, automate d'appel) mieux adaptés aux modes de vie actuels.

Par conséquent, j'estime que le distributeur A n'a pas mis en œuvre les moyens adaptés pour vous prévenir de la coupure pour travaux du 22 mai 2013.

▪ **Concernant les dommages**

Vous déclarez que la coupure d'électricité du 22 mai 2013 a perturbé la pose d'un sol en béton ciré dans votre nouvelle habitation.

---

<sup>2</sup> Article I.1 « niveau de qualité de l'électricité » du Contrat de Service Public entre l'Etat et X signé le 24 octobre 2005, dont les obligations relatives à la gestion du réseau public de distribution ont été transférées à A.

<sup>3</sup> Art. 5-1 des Conditions Générales de Vente du fournisseur X pour le tarif réglementé et art. 2-2 de la Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD basse tension pour les clients en contrat unique.

<sup>4</sup> « Mode d'emploi pour votre raccordement au réseau d'électricité (mars 2012) », consultable sur le site internet du distributeur A : « *A réalise la mise en service dans un délai maximal de 10 jours ouvrés à réception des éléments demandés : l'attestation consuel, le paiement éventuel du soldes travaux, la demande de mise en service* ».

Vous fournissez comme preuves des dégâts :

- un procès-verbal de constat d'huissier relevant que :
  - le gérant de l'entreprise chargée de réaliser le sol en béton ciré « *a joint mon étude afin de procéder à un constat dans l'heure* »,
  - « *la quasi-intégralité du sol de la maison est recouverte d'un béton irrégulier* »,
  - « *dans les conditions de vente du béton ciré, il est expressément indiqué que l'entreprise doit bénéficier d'une alimentation électrique durant toute la conception de l'ouvrage de sol* ».
- une facture de la même entreprise portant l'annotation « *produits supplémentaires suite coupure d'électricité* », datée du 30 mai 2013 (2 854,61 euros TTC),
- un certificat de votre assureur de non prise en charge « *du sinistre du 22 mai 2013 suite au changement de béton armé de la maison* ».

J'estime ces éléments suffisamment probants pour établir la réalité et l'étendue des dommages sur le sol en béton ciré à hauteur de 2 854,61 euros TTC ainsi que leur lien de causalité avec la coupure d'électricité du 22 mai 2013.

Par ailleurs, vous indiquez que cet incident a retardé votre entrée dans les lieux initialement prévue au 1<sup>er</sup> juin 2013 et vous a contraint à prendre une location pendant une semaine.

Vous fournissez comme preuves :

- un contrat de location saisonnière sur XXXX du 1<sup>er</sup> au 8 juin 2013 (250 euros TTC),
- un extrait du contrat de construction signé le 5 mai 2012, prévoyant un « *délai d'exécution* » des travaux d'un an et déclarez que le chantier a démarré rapidement après la signature,
- un procès-verbal de réception des travaux de votre maison neuve daté du 7 juin 2013, comportant des réserves mineures (« *problème technique fournisseur volet roulant* », « *isolation à terminer (renforcer isolation au-dessus cuisine), isolation bas plaque baie salon/terrasse, lame lambris terrasse à remettre* »).

Je considère que ces éléments concordants établissent que la construction pouvait être terminée et habitable, si le sol en béton avait pu être achevé, dès le 1<sup>er</sup> juin 2013.

Enfin, je considère que les frais de constat d'huissier engagés afin de préserver vos droits (facture de 300 euros TTC du 4 juin 2013) sont une suite immédiate et directe du litige et devraient être pris en charge par le distributeur A.

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 3 404,61 euros TTC, au titre des dommages consécutifs au défaut d'information préalable à la coupure programmée du 22 mai 2013.

Dans l'intérêt collectif des consommateurs et dans un but de prévention des litiges, je recommande au distributeur A d'adapter son organisation et ses procédures afin que les consommateurs dont la mise en service intervient avant la réalisation d'une coupure programmée pour travaux mais postérieurement à la communication qui en est faite en direction des habitants, puissent en être personnellement informés.

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 fournisseur X et au distributeur A (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X 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  
Jean Gaubert