

Madame D

Paris, le 17 octobre 2016

N° de saisine : D2016-02107

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Madame et Monsieur R

Madame,

Je fais suite aux différents échanges que j'ai eus avec Madame et Monsieur R, que vous représentez en tant que protection juridique, dans le cadre de votre saisine relative à un litige les opposant au distributeur Y et au fournisseur A.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier et vous prie de m'en excuser. Je peux vous assurer que mes services mettent tout en œuvre pour traiter dans les meilleurs délais les nombreuses saisines qui me sont adressées.

Ce litige concerne l'inversion de phases survenue durant l'intervention des agents du distributeur Y en date du 29 mars 2016 lors du remplacement du compteur alimentant l'exploitation agricole de Madame et Monsieur R et qui aurait endommagé le système de distribution de l'alimentation des vaches et provoqué une perte de chiffre d'affaires.

Vous faites valoir que l'incident objet du litige fait suite à une erreur commise par les agents du distributeur Y et n'est pas consécutive à un incident.

Madame et Monsieur R m'ont indiqué ne pas avoir été indemnisés par leur assurance dans le cadre des dommages invoqués.

Aussi, vous demandez au distributeur Y de prendre à sa charge la totalité des frais de réparation de l'équipement endommagé ainsi que la perte d'exploitation.

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

Votre demande de dédommagement relève de la responsabilité contractuelle et suppose la réunion de trois conditions : l'inexécution d'une obligation, un dommage et un lien de causalité entre les deux.

1. Sur l'existence d'un défaut de qualité de fourniture d'électricité

Le distributeur Y a l'obligation d'assurer une fourniture continue et de qualité de l'électricité dont il ne peut s'exonérer que pour des causes précises (force majeure, fait d'un tiers ou faute du client) dont il lui appartient de faire la démonstration.

Page 1 sur 4

Les informations nécessaires au traitement des saisines reçues par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant. Vous avez également la possibilité, en cas de motifs légitimes, de vous opposer au traitement de ces données. Vous pouvez exercer l'un de ces droits en écrivant à :

Vous indiquez que les agents du distributeur Y ont procédé à une inversion de phases lors du remplacement du compteur alimentant l'exploitation agricole de Madame et Monsieur R en date du 29 mars 2016.

Pour sa part, le distributeur Y a indiqué le 13 avril 2016 que « *les rotations ont été vérifiées avant et après les travaux réalisés par le technicien le 29 mars 2016, en présence du client. Le distributeur a constaté que l'installation était conforme* ».

Puis, à l'inverse, il a indiqué le 7 juillet 2016 avoir « *constaté une inversion de rotation de phase* » le 29 mars 2016 puis « *avoir remis l'ordre des phases comme à l'origine* ».

Or, dans le cas d'une coupure programmée, le distributeur Y procède, préalablement à celle-ci, à l'identification de chacune des phases. Ces précautions sont primordiales afin de prévenir des dommages.

Par conséquent, je considère qu'en ne vérifiant pas immédiatement le sens des phases et l'absence d'anomalie de fonctionnement de l'installation triphasée de l'exploitation de Madame et Monsieur R, le distributeur Y n'a pas rétabli l'alimentation électrique conformément aux règles de l'art et que sa responsabilité peut être engagée à ce titre.

De plus, celui-ci indique que l'installation de Madame et Monsieur R n'est pas conforme mais ne justifie pas s'être rendu sur place afin de le constater.

En tout état de cause, Madame et Monsieur R ne pouvaient pas se substituer au distributeur Y, en tant que technicien compétent, quant aux précautions élémentaires à prendre lors du rétablissement de l'alimentation sur le réseau public de distribution.

2. Sur la preuve des dommages subis

2.1. Sur les dommages matériels

Madame et Monsieur R font état de dégâts sur le système de distribution de l'alimentation des vaches à la suite de l'intervention sur leur compteur du 29 mars 2016.

Pour preuve de ces dommages, vous m'avez transmis :

- Un devis de réparation de l'équipement endommagé, daté du 31 mars 2016 et d'un montant de 4 924,80 euros TTC,
- Un devis de remplacement de l'équipement endommagé, daté du 31 mars 2016 et d'un montant de 10 305,60 euros TTC,
- La facture de réparation de cet équipement, datée du 15 avril 2016 et d'un montant de 4 924,80 euros TTC conformément au devis précité,
- Des photographies.

Le principe de la réparation intégrale du préjudice implique de replacer le consommateur dans une situation identique à celle précédant l'incident. L'indemnisation à laquelle peut prétendre un consommateur correspond donc à la valeur des biens endommagés, évaluée au jour de la réalisation du sinistre (ancienneté, état général, caractéristiques et performances prises en compte). Il convient de distinguer selon que le bien est réparable ou non.

Pour les biens réparables, je considère que le consommateur peut prétendre à la prise en charge totale des frais exposés pour remplacer les biens endommagés.

Aussi, j'évalue les dommages matériels subis par Madame et Monsieur R à 4 924,80 euros TTC.

Concernant le lien de causalité, je note tout d'abord la proximité entre l'émission du devis de réparation de l'équipement endommagé (31 mars 2016) et l'inversion de phase au niveau du compteur (2 jours auparavant).

Par ailleurs, vous m'avez transmis une attestation de l'entreprise ayant effectué ce devis indiquant que « *les vis à grain ont tourné à l'envers suite à une inversion de phase sur le réseau* ».

De plus, Madame et Monsieur R ont conservé les équipements endommagés ce qui laisse la possibilité au distributeur Y de procéder à une expertise s'il entend démontrer que les dommages invoqués ne sont pas liés à l'incident survenu sur le réseau public de distribution.

Aussi, compte-tenu des éléments à ma disposition, je considère que le lien de causalité entre les dommages et l'inversion de phase au niveau du compteur peut être considéré comme suffisamment rapporté.

2.2. Sur la perte d'exploitation

Madame et Monsieur R estiment que :

- L'alimentation manuelle des vaches a augmenté le temps de travail de 1h30 par jour durant 12 jours (durée de réparation de l'équipement endommagé), ce qui peut se chiffrer à 171 euros TTC ;
- En l'absence de préparation automatisée des rations, celles-ci n'ont pas été optimales ce qui a eu un impact négatif sur la production de lait ;
- « *La mise en herbe* » en avril 2016 n'a pas eu l'effet escompté en termes d'augmentation de la production de lait tel que cela a pu être observé l'année antérieure, impliquant une perte financière d'environ 1 200 euros TTC,
- Le troupeau a produit moins de lait depuis avril 2016 pour un montant estimé à 11 340 euros TTC (affectation de la dynamique laitière sur le moyen terme).

A l'appui de ces déclarations, Madame et Monsieur R m'ont transmis :

- Des bulletins mensuels provenant de Isère Conseil Elevage, montrant que la production de lait a été de :
 - environ 23 L/vache en moyenne en mars 2015,
 - environ 29 L/vache en moyenne en avril 2015,
 - environ 24 L/vache en moyenne en mars 2016,
 - environ 26 L/vache en moyenne en avril 2016.
- Plusieurs décomptes de production de lait de la Fruitière de Domessin (coopérative) indiquant les livraisons mensuelles de lait à hauteur de :
 - 48 583 L en avril 2015,
 - 42 133 L en mars 2016,
 - 45 543 L en avril 2016.

Sur la base de ces éléments, je note effectivement que l'évolution de la production de lait a été moindre entre mars et avril 2016 que l'année précédente au même moment qui est celui de « *la mise en herbe* ». De plus, la production laitière globale a diminué.

Selon les chiffres transmis, environ 3000 L de lait de moins ont été produits en avril 2016 par rapport à avril 2015, ce qui représente environ 900 euros TTC (sur la base de 1 000 L de lait vendus 300 euros TTC selon les éléments que vous m'avez transmis).

Néanmoins, les éléments en ma possession ne me permettent pas de démontrer une affectation de la dynamique laitière sur le moyen terme.

Par ailleurs, une attestation vétérinaire serait nécessaire pour conforter l'hypothèse du lien de causalité entre la productivité des vaches et le changement dans leur mode d'alimentation.

J'invite donc Madame et Monsieur R à fournir au distributeur Y cet élément afin qu'ils soient indemnisés de la perte de production de lait.

Par ailleurs, je considère qu'une hausse du temps de travail a nécessairement été engendrée par cette situation, durant 12 jours, chiffrée par Madame et Monsieur R à 170 euros TTC.

En tout état de cause, j'estime que cet incident a causé de multiples désagréments à l'exploitation qui devraient être pris en compte pour dédommager les requérants à hauteur de 500 euros TTC, dans l'attente de la transmission d'une attestation vétérinaire qui viendrait revoir à la hausse ce montant.

Aussi, après une analyse détaillée de tous les éléments du dossier qui m'ont été transmis, je recommande au distributeur Y d'indemniser Madame et Monsieur R à hauteur de 5 425 euros TTC (4 925 + 500), dans l'attente de la transmission d'une attestation vétérinaire qui permettra de réévaluer le montant de l'indemnisation due.

Cette recommandation de solution n'est pas contraignante ; Madame et Monsieur R est donc libre de l'accepter ou de la refuser.

Je vous remercie de bien vouloir me faire connaître sa position dans un délai de deux mois maximum, par courriel (mediation@energie-mediateur.fr), ou bien par courrier, à l'aide du formulaire ci-joint. Si cette solution est acceptée par Madame et Monsieur R ainsi que par le distributeur Y, il sera considéré que ce litige est résolu.

Si en revanche, Madame et Monsieur R sont en désaccord avec son contenu, ou si le distributeur Y refuse de la mettre en œuvre, Madame et Monsieur R gardent la possibilité d'engager une action en justice dont le résultat pourra être différent de la solution que je leur propose (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du code de l'énergie, le distributeur Y m'informerait dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Je m'efforce de faire progresser la qualité du service rendu au consommateur et l'appréciation que vous portez sur le suivi de votre dossier ne peut qu'y contribuer. Vous trouverez en pièce jointe, à la suite du formulaire de réponse à recommandation, une courte enquête de satisfaction qui ne vous demandera que quelques instants.

Vos réponses seront analysées à des fins statistiques. Je vous remercie par avance de votre contribution.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : Madame et Monsieur R
A
Y

Annexe 1 : Observations du fournisseur A
Annexe 2 : Observations du distributeur Y

PJ : Enquête de satisfaction

PJ: fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ? »