

Paris, le 12 février 2018

N° de saisine : D2017-04626

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Monsieur G

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige opposant Monsieur G, que vous représentez en tant que protection juridique, au distributeur X. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier qui a dépassé trois mois.

Ce litige concerne l'incident survenu en date du 27 février 2017 sur le réseau de distribution publique d'électricité alimentant l'habitation de Monsieur G et qui serait à l'origine de dommages sur quatre de ses équipements.

Vous faites valoir que le distributeur X confirme la survenue de cet incident mais sans pour autant reconnaître que sa responsabilité est engagée.

Vous demandez au distributeur X d'indemniser Monsieur G à hauteur de 400 euros TTC, ce dernier n'étant pas couvert par son assurance pour de tels dommages.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du distributeur X (jointes en annexe).

Il en ressort qu'un incident relevant de la responsabilité du distributeur X, est survenu sur le réseau. Grâce aux éléments que vous avez transmis (attestation de professionnels, facture de réparation) j'ai estimé qu'il existait un faisceau d'indices suffisants pour considérer que certains dommages invoqués étaient réels et étaient la conséquence de l'incident survenu sur le réseau. J'ai donc recommandé au distributeur X d'indemniser Monsieur G à hauteur de 234 euros TTC.

Vous trouverez ci-après les éléments qui m'ont amené à cette proposition de solution.

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.

## Concernant l'incident

Monsieur G indique avoir subi un incident électrique provenant du réseau de distribution publique d'électricité alimentant son habitation en date du 27 février 2017.

Dans ses observations, le distributeur X indique que « *le logement de Monsieur G n'a pas été concerné par la surtension survenue au poste P6. Le poste du client (P13) a présenté une interruption de fourniture du 27 février 2017 20h21 au 28 février 2017 12h01* ».

Par ailleurs, il précise que « *le 27/02/2017, la foudre est tombée sur le poste H61 n°xxxxx-K, pouvant générer une surtension pour les clients alimentés par ce poste et une interruption de fourniture pour les clients alimentés par d'autres postes. Or, Monsieur G est alimenté par le poste n°xxxxx-L. Ainsi, votre assuré n'a subi qu'une interruption de fourniture sans surtension* ».

Pour sa part, Monsieur G m'a transmis plusieurs attestations de voisins faisant état de dommages sur des équipements à la suite de l'incident objet du litige :

- Voisin résidant au 4 rue X : four,
- Voisin résidant au 1 rue X : motorisation et carte électronique du portail et box internet,
- Voisin résidant au 2 rue X : box internet, ordinateur portable, imprimante.



Monsieur G précise que les voisins 1 et 2 sont alimentés par le même transformateur que lui alors que le voisin 3 se trouve plus en amont du réseau.

Le distributeur X m'a indiqué pour sa part que :

- « *le 4 rue X est rattaché au poste xxxxxP0013,*
- *Le 1 rue X est rattaché au poste xxxxxP0013,*
- *Le 2 rue X est rattaché au poste xxxxxP0021* ».

Aussi, je note que plusieurs voisins, rattachés au même poste que Monsieur G, ont subi des dommages à la suite de l'incident objet du litige. De même, un autre riverain, non rattaché au poste P0006 sur lequel est tombée la foudre, a subi des dommages à la même date.

Selon les données dont je dispose, les dommages subis par Monsieur G et ses voisins ne peuvent être reliés que par la chute de la foudre sur le réseau basse tension desservant le quartier et notamment le neutre relié à la terre.

De plus, un impact de foudre ne peut être regardé comme un cas de force majeure selon la jurisprudence<sup>1</sup>, de nature à exonérer le gestionnaire de réseau de toute responsabilité, que si l'orage est d'une particulière violence.

En tout état de cause, l'incident en date du 27 février 2017 est avéré et, ne relevant pas d'un cas de force majeure, le distributeur X devrait réparer les dommages consécutifs à ce défaut de qualité et continuité d'alimentation.

### Concernant la preuve des dommages et le lien de causalité

Monsieur G indique que quatre de ses équipements ont été endommagés à la suite de l'incident objet du litige : sa livebox, un coffret d'alimentation électrique 12 Volts alimentant le clavier électronique du portail, un clavier électronique digital et son lave-vaisselle.

Ce dernier m'a transmis :

- Le bon d'intervention du professionnel intervenu sur son lave-vaisselle, daté du 20 mars 2017 portant la mention « *échange carte puissance car pas de chauffage - Flash alimentation électrique* »,
- Un diagnostic concernant le coffret d'alimentation électrique 12 Volts alimentant le clavier électronique digital du portail, daté du 11 avril 2017 et portant la mention « *replaced new motherboard* ».

Aussi, sur la base de ces éléments, j'estime que seules les preuves des dommages survenus sur le lave-vaisselle et le clavier électronique digital sont suffisamment rapportées, ces derniers ayant été constatés par des professionnels.

Dès lors, je ne peux poursuivre mon analyse que pour les seuls équipements qui ont fait l'objet d'un diagnostic.

Monsieur G m'a indiqué avoir conservé le lave-vaisselle endommagé mais pas les pièces remplacées, ce qui prive le distributeur X de procéder à leur expertise s'il entend démontrer que les dommages occasionnés ne sont pas en lien avec l'incident électrique objet du litige. Il a cependant conservé le clavier électronique digital.

Par ailleurs, Monsieur G n'a pas été en mesure de me transmettre la facture d'achat initial du lave-vaisselle endommagé. Il est cependant fait mention sur le bon d'intervention d'une mise en service en date du 1<sup>er</sup> janvier 2010. Il m'a également fourni la facture d'achat initial du clavier électronique digital, datée du 1<sup>er</sup> mars 2016, ce qui en fait un appareil récent.

Deux équipements ayant été endommagés chez Monsieur G, une défaillance interne apparaît peu vraisemblable. D'autant plus que ses voisins ont subi également des dommages.

Les mentions figurant sur le bon d'intervention et le diagnostic attestent que les pièces endommagées étaient de type électronique et donc sensibles aux variations de tension. En outre, le professionnel intervenu sur le lave-vaisselle a constaté un « *flash* » sur l'alimentation, ce qui corrobore un dommage d'origine électrique.

Aussi, j'estime disposer d'un faisceau d'indices suffisant pour établir le lien de causalité entre les dommages invoqués (sur le lave-vaisselle et le clavier digital) et l'incident électrique objet du litige.

### Concernant le chiffrage des dommages

Dans le but de réaliser l'évaluation des dommages la plus équitable, je prends en compte plusieurs éléments, dont notamment :

- La date d'achat des équipements endommagés ainsi que leurs caractéristiques techniques ;
- Le caractère réparable ou non de ces derniers ;
- La possibilité de procéder à un remplacement sur le marché de l'occasion.

En outre, je retiens le principe de la réparation intégrale du préjudice tel que dégagé en justice pour fonder une demande de dédommagement. Ce principe prévoit que le responsable du dommage

---

<sup>1</sup> En ce sens, Cass. 3<sup>ème</sup> civ. 11 mai 1994, /bull. civ. III, n°94 ; Cass. 1<sup>ère</sup> civ. 7 juillet 1998, Defrénois 1999, 544, obs. H. Périnet-Marquet ; CE 25 mars 1988, Territoire de la Nouvelle-Calédonie, RPD 1989.546.

est tenu de réparer l'intégralité du préjudice causé à la victime et de la replacer dans la situation initiale sans qu'il n'en résulte pour elle ni perte ni profit.

À ce titre vous m'avez transmis :

- La facture de réparation de votre lave-vaisselle, datée du 20 mars 2017 d'un montant de 149 euros TTC,
- Concernant le clavier électronique digital :
  - sa facture d'achat initial, datée du 1<sup>er</sup> mars 2016 et d'un montant de 85 euros TTC,
  - une attestation d'irréparabilité, datée du 11 avril 2017.

Monsieur G m'a précisé ne pas avoir racheté de clavier digital après les dommages subis par celui en sa possession. En effet, il en avait déjà acquis deux exemplaires en mars 2016.

Dès lors, et considérant que le marché de l'occasion ne permet pas de se rééquiper pour un équipement de type « *clavier électronique digital* » de portail, je considère que le distributeur X devrait prendre à sa charge les frais afférents à un rachat à neuf, et la totalité du prix de la réparation de du lave-vaisselle, soit un montant total de 234 euros TTC (149 + 85).

**Aussi, après une analyse détaillée de l'ensemble des éléments en ma possession, je recommande au distributeur X de verser à Monsieur G la somme de 234 euros TTC pour les dommages causés à son lave-vaisselle et son clavier électronique digital.**

Monsieur G est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de m'en informer par courriel, ou par courrier, en me retournant l'enquête de satisfaction jointe pour évaluer la qualité de cette médiation.


Le distributeur X m'informerera dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si Monsieur G conteste la solution proposée, ou si le distributeur X refuse de la mettre en œuvre, il garde la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à ce litige 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 : Monsieur G  
X

Annexe : Observations du distributeur X

PJ : Enquête de satisfaction

PJ : Fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie* »