



Réf. 480718-206638382/FF

Recommandation n° 2009-001 /PG
relative à la saisine de Monsieur L du 25 juillet 2008
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 25 juillet 2008 par Monsieur L d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. L demande le remboursement des frais de réparation de sa plaque à induction, tombée en panne à la suite d'une coupure de courant.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504.

L'examen de la saisine

La réclamation

M. L a constaté que ses plaques de cuisson à induction ont été endommagées suite à une chute brutale de tension le 2 avril 2008. Un dépanneur électroménager a réparé cet équipement et a établi une facture en date du 2 mai 2008 avec la mention « *suite sinistre X PB tension secteur de réparation* » comprenant le changement des cartes de puissance et de la carte filtre pour un montant de 371,84 euros TTC.

Par lettre en date du 17 avril 2008, M. L a adressé une réclamation auprès de son fournisseur d'électricité X. Il précise que le courant a été interrompu vers 20 heures et que l'appareil électrique litigieux ne fonctionnait plus au rétablissement de l'électricité. Il a formulé de nouveau sa réclamation par courrier en date du 29 avril 2008.

Par lettre en date du 19 mai 2008, le distributeur A lui a répondu que son point de livraison avait bien subi une coupure de courant : « *Celle-ci est consécutive à un incident que nous avons relevé sur le réseau moyenne tension de votre secteur. La nature du défaut est sans incidence sur la tension délivrée sur le réseau basse tension. Celle-ci est naturellement nulle pendant la coupure et reprend sa valeur de référence soit 230V (+6%,-10%) à la fin de l'incident. Nous vous précisons qu'un tel incident n'est pas de nature à endommager du matériel électrique, les valeurs*

distribuées ne dépassant pas les limites fixées par les normes. Nous regrettons de ne pouvoir donner une suite favorable à votre réclamation, notre responsabilité n'étant pas engagée. »

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a indiqué que le litige relevait du champ de responsabilité du distributeur A et qu'il n'avait par conséquent aucune observation à communiquer.

Le distributeur A a indiqué qu'une « [...] manœuvre d'exploitation sur le réseau haute tension a été réalisée par le distributeur le mercredi 2 avril entre 20 heures 06 et 20 heures 19. [Elle] a entraîné une coupure d'alimentation électrique de la zone où réside le client durant 13 minutes. Toutefois, une telle manœuvre d'exploitation, ouverture et fermeture d'un interrupteur, réalisée quotidiennement par le distributeur sur le réseau public de distribution, ne donne pas lieu à une perturbation électrique de niveau de tension susceptible de détériorer les appareils électriques répondant aux normes de fabrication. De plus, [A n'a] enregistré aucune réclamation de ce genre provenant des clients alimentés par le réseau concerné par cette manœuvre d'exploitation. L'indemnisation demandée par le client ne peut donc pas être accordée. »

Les conclusions du médiateur

- C'est le refus du distributeur A de reconnaître sa responsabilité dans un dommage consécutif à un incident sur le réseau de distribution électrique qui est à l'origine du litige.
- Le médiateur rappelle que les dommages consécutifs à des incidents sur le réseau engagent la responsabilité contractuelle du distributeur, car comme l'a rappelé le CoRDIS¹ dans sa décision du 7 avril 2008, il y a dans tous les cas (tarifs intégrés ou contrat unique), une relation contractuelle entre le client final et le gestionnaire de réseau.
- Le médiateur considère que la responsabilité du distributeur dans un dommage électrique est plausible si les trois conditions suivantes sont réunies :
 - l'existence d'un incident sur le réseau est avérée,
 - Le consommateur apporte la preuve d'un dommage,
 - La relation de cause à effet entre l'incident sur le réseau et le dommage est, sinon prouvée, du moins corroborée par des indices. Par exemple et de façon non limitative : le témoignage d'autres consommateurs ayant subi des dommages suite au même incident, l'analyse d'un professionnel, les réponses apportées par l'assureur du consommateur sinistré.
- Dans le cas de M. L, l'incident sur le réseau est reconnu par le distributeur et le dommage est attesté. La relation de cause à effet est corroborée par la mention écrite d'un professionnel.
- Dans le cas d'espèce, le médiateur considère que la relation de cause à effet entre l'incident sur le réseau et la panne de la plaque électrique n'est pas totalement prouvée par le consommateur, et il prend acte des arguments techniques avancés par le distributeur A en dénégation de cette relation de cause à effet.
- Ceci dit, le médiateur estime qu'il incombe au distributeur A, en tant que professionnel, de démontrer que l'incident sur le réseau n'a pas provoqué le dommage sur la plaque électrique du consommateur².

¹ Comité de Règlement des Différends et des Sanctions de la Commission de régulation de l'énergie.

² L'obligation de moyen renforcée d'un gestionnaire de réseau à l'encontre d'un professionnel, établie dans la décision du CoRDIS du 15 décembre 2008 relative au différend entre la société CONDAT et RTE, confirme que la charge de la preuve de la bonne exécution du contrat incombe au gestionnaire de réseau.

- A ce stade, le médiateur constate que le distributeur A n'a apporté aucun élément prouvant qu'il n'était pas responsable du dommage sur la plaque électrique du consommateur. Les résultats d'une expertise indépendante pourraient constituer un élément de preuve qui fait défaut dans ce dossier.
- Aucune expertise n'a en effet été réalisée dans le cas de M. L. Or, il existe une procédure d'indemnisation en vigueur chez le distributeur A (cf. annexe), qui est décrite dans le contrat des clients en offre de marché³. Cette procédure précise qu'en cas de refus d'indemnisation, le consommateur a la possibilité de demander au distributeur A une expertise amiable. M. L n'est pas en offre de marché, et il n'est pas précisé si cette procédure est également applicable aux clients qui disposent de tarifs réglementés. Le médiateur estime qu'il est inconcevable que cela ne soit pas le cas.
- Le médiateur considère donc que la procédure d'indemnisation du distributeur A s'applique à tous les clients, sans discrimination. Il considère que le distributeur A et le fournisseur X doivent en tirer toutes les conséquences, en particulier en matière d'information des consommateurs aux tarifs réglementés.
- En application de cette procédure, M. L a la possibilité de solliciter une expertise amiable puisqu'il a apporté des éléments de preuve sur la responsabilité du distributeur dans son dommage et que le distributeur A a refusé de l'indemniser.
- Le médiateur rappelle que le distributeur est tenu, dès connaissance d'un dommage susceptible d'engager sa responsabilité, de faire une déclaration à titre conservatoire auprès de son assurance. Le médiateur souligne également qu'un professionnel ne peut s'exonérer de sa responsabilité dès lors qu'il est garanti par son assurance des dommages résultant de son activité.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A :

- de procéder à une expertise amiable du dommage de M. L,
- d'informer tous les consommateurs sur l'existence et les modalités pratiques de la procédure de « *Traitement des demandes d'indemnisation relatives à l'accès au Réseau Public de Distribution présentées par les Clients* » dans les courriers de réponse aux demandes d'indemnisation, ainsi que de façon claire et accessible sur son site internet.

Le médiateur recommande au fournisseur X de faire référence à l'existence d'une procédure de « *Traitement des demandes d'indemnisation relatives à l'accès au Réseau Public de Distribution présentées par les Clients* » et les moyens d'en connaître le détail :

- dans les Conditions Générales de Vente (CGV) des tarifs réglementés,
- sur son site internet,
- ainsi que dans ses réponses aux courriers de réclamation sur le sujet.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, au distributeur A, ainsi qu'au consommateur.

³ En revanche, cette procédure n'est pas décrite dans le contrat des clients aux tarifs réglementés.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 1504 du 19 octobre 2007, le distributeur A et le fournisseur X informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat du consommateur.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 14 janvier 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

ANNEXE : Procédure de « *Traitement des demandes d'indemnisation relatives à l'accès au Réseau Public de Distribution présentées par les Clients* » décrite dans l'annexe au contrat unique de tous les consommateurs qui ont exercé leur éligibilité.

« Le Client victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou au non-respect des engagements du Distributeur définis dans les Dispositions Générales applicables est tenu d'informer le Fournisseur de l'existence d'un préjudice en lui déclarant le dommage par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de sept jours à compter de la survenance du dommage. Le Fournisseur informera ensuite le Distributeur dans les deux jours ouvrés.

Le Client victime du dommage doit également adresser une demande de réparation par lettre recommandée avec avis de réception au Fournisseur qui la transmettra dans les deux jours ouvrés au Distributeur. Cette demande doit être accompagnée d'un dossier démontrant, à l'aide de toute pièce et documents nécessaires, l'existence de son droit à réparation. Ce dossier contient notamment le fondement de sa demande (faute du Distributeur, ou dépassement du nombre de Coupures...), l'existence et l'évaluation précise des dommages et la preuve d'un lien de causalité entre l'incident et le dommage occasionné.

Le Distributeur accuse réception, réalise et transmet sous deux jours ouvrés un rapport d'incident.

Le Distributeur doit dans un délai de trente jours à compter de la réception de la demande de réparation susvisée, répondre par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Fournisseur qui transmettra au Client dans les deux jours ouvrés la réponse du Distributeur. Cette réponse peut faire part :

- d'un refus d'indemnisation. Dans ce cas, le Client pourra demander au Distributeur, via le Fournisseur, d'organiser une expertise amiable qui devra se tenir dans un délai d'un mois. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent,*
- d'un accord total sur le principe et le montant de la réparation. Dans ce cas, le Distributeur indemnise le Client dans un délai de 30 jours en avisant le Fournisseur,*
- d'un accord sur le principe de la réparation mais d'un désaccord sur le montant de celle-ci. Dans ce cas, le Distributeur organise une expertise amiable afin de rechercher un accord dans un délai de trente jours à compter de la réception par le Client. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent. »*