



N° de saisine : S2010-XXXX

Date de la saisine : 21 décembre 2010

**Recommandation n° 2011-0766 PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : **Monsieur G**
Département : **69**
Thème :

Fournisseur(s) : **X**
Distributeur : **A**

L'examen de la saisine

Le 5 mai 2008, Monsieur G a subi une coupure d'électricité d'une durée de neuf heures et vingt-huit minutes. Dans un courrier du 10 mai 2008, Monsieur G a réclamé au fournisseur X un dédommagement au titre de cette coupure. Le 2 juin 2010, le distributeur A lui a accordé un dédommagement d'un montant de 1,55 euros TTC. M. G juge celui-ci insuffisant au vu de la perte des denrées alimentaires contenues dans son congélateur.

Dans les observations transmises au médiateur, le distributeur A a indiqué que la coupure du 5 mai 2008 provenait d'un court circuit sur le réseau provoqué par une boîte de jonction défectueuse sur une canalisation souterraine. Cet incident a déclenché les protections et automatismes du départ 20 000 Volts qui alimentaient l'habitation de M. G. Le distributeur A a ajouté qu'un certain nombre de travaux avaient été nécessaires afin que le retour à la conduite normale du réseau se fasse. Le distributeur a expliqué que :

« Conformément aux dispositions de l'art. 6 du décret N° 2011-365 du 26 avril 2011, l'interruption de l'alimentation ayant duré plus de 6 heures, un abattement de 2% sur la prime fixe annuelle du tarif d'acheminement souscrit par l'utilisateur a bien été appliqué et porté sur sa facture du 2 juin 2010 pour un montant de 1,30 € HT. Bien que le distributeur soit attaché à améliorer en permanence la qualité de la fourniture, il ne lui est pas possible de garantir l'absence totale de coupure à l'occasion d'incidents pouvant survenir sur tout système de distribution de l'électricité. Par ailleurs, le Distributeur a mis en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'assurer le dépannage dans les meilleurs délais. De plus, conformément à l'annexe 2bis du contrat GRD-F, « le client s'engage à veiller à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du réseau public de distribution et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles » . Le distributeur en a conclu qu'un dédommagement complémentaire n'était pas justifié.

Le fournisseur X, dans un courrier du 30 novembre 2010, a confirmé à M. G la juste application du montant de l'indemnisation de 1,55 euros TTC découlant des dispositions de l'article 5.1 des conditions générales de vente qui prévoyait un abattement forfaitaire égal à 2% de la part fixe annuelle du tarif d'utilisation des réseaux publics liée à la puissance souscrite pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze heures.

Les conclusions du médiateur

Ce litige a pour origine la contestation d'une indemnisation de 1,55 euros TTC accordée par le distributeur A au titre d'une coupure de courant d'une durée de neuf heures et vingt-huit minutes, causée par un court-circuit sur le réseau. Cette indemnisation est jugée insuffisante par le consommateur qui estime qu'elle ne couvre pas le coût des denrées alimentaires contenues dans son congélateur qui ont été perdues à la suite

de cette coupure.

En application de l'article 6 du décret du 26 avril 2001, les conditions générales de vente du fournisseur X (art. 5.1 pour les CGV des offres au tarif réglementé pour les clients résidentiels et art. 2.2 de la *Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution Basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat unique, Annexe 2 bis au contrat GRD-F - version du 28/07/08*) prévoient un abattement de 2% de la prime fixe annuelle du tarif d'acheminement pour les coupures de courant de six à douze heures. En l'occurrence, cet abattement correspond au remboursement du service relatif à l'entretien du réseau dont le consommateur n'a pu bénéficier durant la coupure. En tout état de cause, cette somme, ne saurait tenir lieu de dédommagement, ni priver le consommateur de son droit légitime à obtenir réparation lorsque les prestations visées au contrat ne sont pas assurées. Le Conseil d'Etat dans son rapport public de 2002 a ainsi rappelé que « *l'institution d'un abattement forfaitaire sur les tarifs en cas de défaillance des réseaux publics de transport et de distribution ne prive pas les utilisateurs de ces réseaux de la faculté de rechercher la responsabilité de leurs gestionnaires selon les voies de droit commun* ».

L'abattement n'a donc pas pour objet d'indemniser le consommateur.

Il est d'ailleurs permis de s'interroger sur l'opportunité de maintenir les dispositions relatives à cet abattement compte tenu de leur manque de lisibilité, du niveau très faible de l'abattement offert et de la confusion possible avec un montant indemnitaire qui pourrait laisser croire au consommateur que cette somme constitue le seul dédommagement auquel il ait droit.

En outre, en laissant entendre aux consommateurs qu'ils seront indemnisés dans certains cas de coupure alors qu'en pratique, il n'en est rien, ces dispositions ne répondent pas aux obligations imposées par la directive européenne n°2009/72 qui prévoit en son annexe que « *Le consommateur a droit à un contrat conclu avec son fournisseur d'électricité précisant (...) les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints (...)* ».

Le médiateur national de l'énergie estime donc souhaitable que les pouvoirs publics œuvrent à la mise en place de mécanismes de dédommagements significatifs des consommateurs en cas d'interruption de fourniture d'électricité. Il souligne qu'il est fréquemment saisi de ce problème et que les réponses apportées ne paraissent guère satisfaisantes

S'agissant ici de l'incident qui a provoqué la suspension de fourniture de M. G, le distributeur ne démontre pas qu'il relève d'un cas de force majeure qui serait de nature à l'exonérer de sa responsabilité. Il souligne qu'il est fréquemment saisi de ce problème et que les réponses apportées ne sont guère satisfaisantes. En l'état, le médiateur national de l'énergie ne peut donc exclure la responsabilité du distributeur dans ce litige.

Or, M. G a indiqué que la coupure d'électricité avait causé la perte des denrées alimentaires contenues dans son congélateur destinées à l'alimentation d'un foyer de quatre personnes. En l'absence de factures justificatives d'achats de produits congelés, le médiateur évalue ce préjudice à titre forfaitaire à 200 euros TTC.

Enfin, M. G a adressé au fournisseur X des courriers de réclamation (10 mai 2008 et 19 mai 2010), afin de demander un dédommagement au titre de la coupure subie le 10 mai 2008. L'abattement de 1,55 euros TTC, qui aurait dû être accordé automatiquement, a été accordé plus de deux ans après les premières réclamations. Le médiateur estime qu'un dédommagement complémentaire constituerait une solution appropriée pour les désagréments subis du fait du traitement insatisfaisant de la réclamation de M. G.

La recommandation du médiateur

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

- d'accorder à M. G un dédommagement de 200 euros TTC au titre des dommages survenus à cause de la coupure d'électricité,
- d'accorder un dédommagement de 25 euros TTC pour les désagréments subis du fait de l'application tardive de l'abattement prévu par les textes et du traitement insatisfaisant de sa réclamation.

La présente recommandation est transmise ce jour au consommateur et à leur représentant le cas échéant, ainsi qu'au fournisseur concerné (et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du consommateur.

Fait à Paris, le 14 septembre 2011

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE