

Monsieur B. L

Paris, le 22 février 2018

N° de saisine : D2017-08684
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au distributeur Y. 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 et vous prie de m'en excuser.

Ce litige concerne l'incendie du 3 juillet 2017 sur le coffret électrique qui alimente votre résidence secondaire qui fait suite à la pose d'un compteur Linky quelques mois auparavant.

Vous avez sollicité votre assurance dans le cadre des dommages subis et cette dernière vous a adressé un chèque d'indemnisation de 3 383 euros TTC. Contestant ce montant, vous ne l'avez pas encaissé.

Dès lors, vous demandez au distributeur Y de vous verser la somme de 7 072 euros TTC et de vous accorder un dédommagement pour les désagréments afférents.

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

Le distributeur Y a évacué les équipements endommagés du coffret de branchement ce qui ne permet plus de déterminer l'origine exacte de l'incendie qui semble provenir d'un branchement défectueux renouvelé quelques mois auparavant. Cette incertitude ne devrait pas jouer en votre défaveur. Le distributeur Y devrait donc accepter de vous indemniser en totalité de vos dommages après déduction de l'indemnisation versée par votre assurance.

Par ailleurs il m'apparaît utile, en présence de dommages sur une installation privée possiblement en lien avec un incident sur le réseau, que le distributeur veille à conserver les équipements en cause qui ont été détruits, dans l'éventualité d'une expertise ultérieure.

Vous trouverez ci-après les éléments qui m'ont amenés 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'incendie et son lien de causalité avec un incident sur le réseau

Vous indiquez qu'un incident électrique est survenu sur le coffret électrique alimentant votre résidence secondaire en date du 3 juillet 2017.

A l'appui de vos dires vous m'avez transmis le procès-verbal de l'expertise diligentée par votre assurance, rédigé à la suite de la réunion contradictoire du 4 septembre 2017 à laquelle a assisté le distributeur Y. Ce document, signé par l'expert du distributeur Y précise que « *la cause de l'incendie se situe dans le coffret électrique de comptage [...]. En raison du retrait des vestiges par*

les services du distributeur Y, les experts ne sont pas en mesure de déterminer la cause exacte du sinistre ».

Vous m'avez également transmis le rapport d'expertise daté du 15 décembre 2017, visant les mêmes dommages et précisant que :

- *« Ce coffret contient à la fois des ouvrages du distributeur Y et des ouvrages privatifs à vos assurés »,*
- *« le distributeur Y a retiré et évacué, avant la réunion d'expertise, les vestiges du coffret mis en œuvre, et ce, de toute évidente, afin de remettre en place un nouveau coffret ».*

Dès lors, l'expert de votre assurance a conclu qu' *« établir de manière sans équivoque que l'origine du sinistre se situe dans un ouvrage du distributeur Y n'est donc pas possible ».*

Aussi, *« sous réserve de votre appréciation et de celle du distributeur Y, [ndlr : il] tendrait à tenter un partage des frais consécutifs au sinistre. Notre confrère [ndlr : mandaté par le distributeur Y] a fait mention, en cours de discussion expertale, d'un partage à hauteur de 50% ».*

Ce rapport n'a pas été signé par l'expert du distributeur Y et, malgré mes demandes, ce dernier ne s'est pas positionné sur le partage des responsabilités proposé.

En tout état de cause, au vu de l'ensemble des éléments en ma possession, je note que l'origine exacte de l'incendie ne peut être déterminée car le coffret de branchement et le compteur n'ont pas été conservés par le distributeur Y à la suite de l'opération de dépannage qui a consisté à remplacer le coffret endommagé.

Or, dans le contexte particulier de cet incident, et au vu du risque de voir sa responsabilité engagée dans la réparation de vos dommages, j'estime que le distributeur Y aurait dû conserver le coffret de branchement, dans l'éventualité d'une expertise.

Dans ces conditions, le distributeur Y est à l'origine du doute qui persiste sur l'origine de l'incident et il ne devrait donc pas pouvoir s'en prévaloir pour refuser de vous dédommager en totalité.

Concernant l'inversion de phase et son lien avec l'intervention de dépannage du distributeur Y

Il semble qu'une inversion de phase ait eu lieu lors du dépannage faisant suite à l'incendie objet du litige.

Sur ce point, vous m'avez transmis une attestation de l'électricien intervenu à votre domicile en date du 3 juillet 2017 précisant :

- Avoir constaté à cette date un manque de phase avant de procéder au réenclenchement du disjoncteur de l'installation,
- Qu'*« après le passage du technicien du distributeur Y, vous avez réenclenché les disjoncteurs triphasés et vous avez vérifié le sens de rotation des moteurs (piscine) et avez constaté l'inversion des phases »,*
- Que *« le 10 juillet 2017, vous nous avez appelé pour un problème d'évacuation des eaux usées. La pompe de relevage immergée était en panne »,*
- *« Etre intervenu plusieurs fois en urgence après les différents services défaillants du distributeur Y (incendie sur le coffret électrique extérieur et manque d'une phase sur l'opération de dépannage) ».*

Pour sa part, le distributeur Y estime qu'il vous appartenait des prendre les précautions nécessaires afin de vous prémunir de la défaillance d'un appareil du fait d'une inversion de phase.

Il indique cependant *« ne pas pouvoir exclure qu'il y ait eu un changement dans l'ordre des phases survenu lors des travaux de dépannage ».*

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.

De même, en cas de coupure inopinée, le distributeur Y est tenu de contrôler dès la remise en service et directement chez l'utilisateur raccordé en triphasé, que le sens des phases mis en œuvre lors du rétablissement de l'alimentation est le même qu'antérieurement.

Par conséquent, je considère qu'en ne vérifiant pas lui-même immédiatement le sens des phases et l'absence d'anomalie de fonctionnement de votre installation triphasée, 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.

En tout état de cause, vous ne pouviez pas vous 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.

Aussi, je considère que le distributeur Y est contraint à réparer tout dommage avéré consécutif à cet incident.

Sur la réalité des dommages en lien avec l'incendie

Concernant les biens listés dans le rapport d'expertise

Je note que dans le procès-verbal d'expertise diligenté par votre assurance, les dommages visés sont les suivants :

- Mesures conservatoires : fourniture et pose câbles alimentation électrique au sol,
- Reprise du mur (nettoyage et maçonnerie),
- Mesures conservatoires : système de fermeture portail,
- Reprise des alimentations électriques devis G.

La matérialité de ces dommages n'est pas contestée par le distributeur Y.

Par ailleurs, je note que les devis et factures en ma possession font état de « *reprise des alimentations suite à l'incendie du coffret de distribution électrique* » et de « *fourniture et pose d'un câble d'alimentation générale électrique et de portail extérieur suite à l'incendie du poste de comptage du distributeur Y* ».

Aussi, je considère que la preuve de ces dommages ainsi que leur lien de causalité avec l'incident objet du litige sont avérés.

Concernant la pompe de relevage

Vous m'avez fourni la facture de remplacement de la pompe de relevage, datée du 25 août 2017, d'un montant de 1 873,49 euros TTC et portant la mention « *intervention du 11 juillet 2017 suite à l'incendie du poste de comptage du distributeur Y en limite de propriété* ».

Aussi, à mon sens, ces éléments sont suffisants pour établir un lien de causalité entre les dommages subis par votre pompe de relevage et l'incident du 3 juillet 2017.

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.

Le principe de la réparation intégrale du préjudice, dégagé par la jurisprudence, que je retiens en médiation pour évaluer une indemnisation, 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, lorsque la réparation n'excède pas le coût du remplacement intégral (à caractéristiques et ancienneté identiques), le consommateur peut prétendre à la prise en charge totale des frais engagés pour la réparation,
- Pour les biens irréparables, en l'absence d'un marché de l'occasion, je considère que le consommateur peut prétendre à la prise en charge totale des frais exposés pour remplacer les biens endommagés.

Le tableau suivant reprend le montant des dommages sur la base du procès-verbal de l'expertise diligentée par votre assurance, les justificatifs que vous m'avez transmis ainsi que mon estimation.

Equipement	Montant assurance (€ TTC)	Justificatif transmis	Mon estimation (€ TTC)
Mesures conservatoires : fourniture et pose câbles alimentation électrique au sol	1 470,15	Facture du 03/08/2017 d'un montant de <u>1 470,15 euros TTC</u>	1 470,15
Reprise du mur (nettoyage et maçonnerie)	1 098,01	Devis du 01/09/2017 d'un montant de <u>1 098,01 euros TTC</u>	1 098,01
Mesures conservatoires : système de fermeture portail	369,60	Devis du 01/09/2017 d'un montant de <u>369,60 euros TTC</u> et facture afférente	369,60
Reprise des alimentations électriques	1 961,85	<ul style="list-style-type: none"> • Devis du 03/08/2017 d'un montant de 2 650,87 euros TTC (partie électricité seule) • Devis du 03/08/2017 d'un montant de <u>2 261,27 euros TTC</u> • Devis du 14/09/2017 d'un montant de 1 961,85 euros TTC 	2 261,27
Pompe de relevage	0	Facture de remplacement du 25/08/2017 d'un montant de <u>1 873,49 euros TTC</u>	1 873,49
TOTAL	4 899,61		7 072,52

Vous m'avez précisé n'avoir fait réaliser à ce jour que les interventions urgentes, le domicile concerné par ce litige étant votre résidence secondaire.

Toutefois, vous avez pu obtenir des devis pour :

- La reprise des alimentations électriques : étant donné que vous m'avez transmis plusieurs devis (de 1 962 euros TTC à 2 651 euros TTC) pour des réparations similaires, je retiendrai le devis d'un montant intermédiaire de 2 261,27 euros TTC ;
- La réfection du mur autour du compteur (1 098,01 euros TTC).

Concernant les mesures conservatoires, elles correspondent au montant des factures que vous m'avez transmises.

Pour sa part, le distributeur Y indique « qu'à ce jour, ce dossier ne peut faire valablement l'objet d'une proposition d'indemnisation de notre part, les montants des différents désordres et leurs conditions de prise en charge n'étant toujours pas partagés entre les parties ».

Par ailleurs, je ne dispose d'aucun élément concernant la réparabilité de la pompe de relevage. Cependant, je considère que ce type de biens ne peut être acquis facilement sur le marché de l'occasion (disponibilité d'un équipement aux caractéristiques techniques similaires, pas de pose).

Aussi, j'estime que le distributeur Y devrait prendre à sa charge la totalité des frais de remplacement de cet équipement.

Pour sa part, le distributeur Y a proposé de vous verser la somme de 936,75 euros TTC, correspondant à 50% du montant de la facture de remplacement transmise.

Au total, l'indemnisation devrait être calculée à partir des factures ou devis suivants détaillés ci-dessus : 1 470,15 + 1 098,01 + 369,60 + 2 261,27 + 1 873,49.

Aussi, à ce jour, j'estime le montant de vos dommages à 7 072,52 euros TTC.

Vous m'avez indiqué que votre assurance vous avait adressé un chèque d'indemnisation de 3 383 euros TTC que vous n'avez pas encaissé. Vous m'avez indiqué être en discussion avec votre assurance sur ce point.

Aussi, je considère que le distributeur Y devrait vous verser, à réception des factures concernant la reprise des alimentations électriques et la réfection du mur autour du compteur, la somme de 7 072,52 - le montant de l'indemnisation qui sera finalement versée par votre assurance (incluant la somme de 936,75 euros TTC proposée).

Concernant les désagréments subis

Vous indiquez avoir subi un trouble de jouissance concernant votre résidence secondaire du 3 au 13 juillet 2017 lié à :

- L'absence d'électricité avant le passage du câble provisoire,
- L'absence d'alimentation en eau suite à la rupture de la canalisation,
- L'absence d'eau chaude,
- La non évacuation des eaux usées à la suite du problème concernant la pompe de relevage.

En outre, vous faites valoir avoir été contraint d'effectuer plusieurs allers-retours en train entre Paris et la Bretagne afin d'assurer le suivi des travaux et estimez vos frais concernant ce point à 400 euros TTC.

De plus, selon vous, les dommages consécutifs à l'incident électrique sur votre coffret le 3 juillet 2017 ont modifié la répartition de vos consommations, faisant augmenter la part d'heures pleines et baisser celle relative aux heures creuses, générant une surfacturation d'environ 100 euros TTC.

Le distributeur Y propose de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC pour l'absence d'eau chaude, de 200 euros TTC pour les allers et retours en train et de 200 euros TTC « *pour les autres désordres* », soit un total de 500 euros TTC, ce que j'estime satisfaisant.

Aussi je recommande au distributeur Y de vous accorder :

- un dédommagement correspondant à un montant de 7 072,52 euros TTC diminué du montant de l'indemnisation versée par votre assurance (incluant la somme de 936,75 euros TTC proposée),
- un dédommagement forfaitaire de 500 euros TTC comme il le propose.

En outre il conviendra que vous rapportiez auprès du distributeur Y la preuve que vous n'avez pas été dédommagé au titre de votre assurance habitation pour la pompe de relevage.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au distributeur Y de conserver, jusqu'à réalisation d'une expertise contradictoire, les éléments déposés à la suite d'un incendie ayant trouvé son origine dans le coffret de branchement, composés d'ouvrages dont il a la garde ainsi que d'équipements rattachés à l'installation intérieure du consommateur.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

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

Si vous la contestez, ou si le distributeur Y refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : le distributeur Y