

Madame J. L

Paris, le 20 avril 2020

N° de saisine : D2019-20423
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Madame V.

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose Madame V., que vous représentez dans le cadre de vos missions de protection juridique, au distributeur Z. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution. Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier qui a dépassé trois mois.

Le 27 juillet 2018, alors que Mme V. était absente de son logement, une interruption de l'alimentation électrique de plus de douze heures aurait été enregistrée, provoquant la perte de ses denrées alimentaires. Afin de procéder au nettoyage des denrées perdues, Mme V. a fait appel à ses voisins moyennant une compensation de 100 euros TTC.

En l'absence d'indemnisation par une compagnie d'assurance et considérant que la responsabilité de Z est engagée, vous lui demandez d'indemniser Mme V. à hauteur de :

- 277,80 euros TTC pour la perte de denrées alimentaires ;
- 100 euros TTC pour les désagréments subis et le nettoyage nécessaire.

Le médiateur interne du groupe X saisi de ce litige a émis une recommandation le 17 mai 2019. Ce dernier n'a pas soutenu la demande de Mme V. au motif qu'il s'agissait d'une interruption accidentelle d'une durée inférieure à cinq heures. Il a toutefois acté la proposition de dédommagement de 20 euros TTC du fournisseur et celle de 30 euros TTC de Z, soit un dédommagement total de 50 euros TTC, que Mme V. a refusé.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations de Z (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

Il est établi que la coupure fait suite à un incendie qui s'est déclaré sur un poste source du réseau de transport d'électricité et a impacté le réseau de distribution.

L'incident a duré moins de cinq heures mais la perte de denrées qui en a résulté est due à l'absence de votre assurée qui n'était pas sur place pour rétablir l'alimentation électrique du logement, ce qui a aggravé son dommage. Cette absence n'est pas imputable à Z. Cependant, en tant qu'opérateur diligent, j'estime que Z se devait d'informer Mme V. de la coupure d'électricité à son domicile. L'absence de dispositif de prévenance a privé Mme V. d'une chance d'éviter la perte de ses denrées, raison pour laquelle je recommande à Y de lui accorder un dédommagement.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

L'INCIDENT SUR LE RÉSEAU ET L'INTERRUPTION DE L'ALIMENTATION ÉLECTRIQUE

Alors que Mme V. était absente de son logement de début juin à fin septembre 2018, une interruption de l'alimentation électrique est survenue le 27 juillet 2018 à la suite d'un incendie sur un poste de transformation. Des voisins de votre assurée l'ont informée de cette absence d'alimentation électrique après avoir été alertés par une « odeur pestilentielle » se dégageant de son appartement.

Afin de soutenir ses propos, Mme V. m'a transmis plusieurs attestations de voisinage confirmant l'enregistrement d'une interruption de l'alimentation électrique le 27 juillet 2018 d'une durée approximative de douze heures. Les voisins de votre assurée ont également relevé au sein de leur habitation la perte de denrées alimentaires et l'impossibilité d'utiliser les appareils électriques pendant toute la journée.

Dans le cadre de la médiation, Z a indiqué qu'une interruption de l'alimentation avait effectivement été enregistrée à la date susmentionnée, consécutive à l'incendie d'un poste source HTB/HTA. Il a ajouté que cette interruption avait duré quatre heures et quinze minutes (de 11h28 à 15h44), conformément aux données enregistrées dans son système d'information :

Détail des coupures unitaires vues de l'Exploitation Réseau sur la période sélectionnée							
Date de début de coupure	Date de fin de coupure	Durée (ms)	Type de compteur	Type de coupure	Nature	Origine	BIE
27/07/2018 15:43:32	27/07/2018 15:44:39	00:01:07:060	Monophasé	Brève	Incident	HTA ou HTB	N/A
27/07/2018 11:28:00	27/07/2018 15:44:01	04:16:01:000	Monophasé	Longue	Incident	Production Transport	VRS_23262

Z a ajouté qu'il s'agissait d'une interruption accidentelle dont le rétablissement avait été effectué au niveau du poste de distribution et qu'il ne pouvait être considéré comme responsable.

Au vu de ses éléments, je tiens à souligner plusieurs points.

Il apparaît qu'une interruption a effectivement été enregistrée au domicile de Mme V. dont l'origine est un incident sur le réseau de transport qui s'est répercuté sur le réseau de distribution dont Z a la garde. Or, je considère qu'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 remplissant les conditions de la force majeure ou faute du client) dont il lui appartient de faire la démonstration. Or, j'estime qu'un incident sur le réseau de transport n'est pas exonératoire de responsabilité pour Y qui est en lien contractuel avec son gestionnaire (RTE) et contre lequel il peut se retourner en cas de défaillance.

Je note également que Mme V. était absente de son logement et qu'elle n'a donc pas pu s'assurer du rétablissement de l'alimentation au sein de son habitation lorsque l'incident a été résolu par Y.

LA PERTE DE DENRÉES ALIMENTAIRES CONSÉCUTIVE À L'INTERRUPTION DE L'ALIMENTATION ELECTRIQUE

Consécutivement à l'interruption de l'alimentation, une perte de denrées alimentaires a été constatée au sein du logement de Mme V.. Outre le témoignage des amis de Mme V. intervenus sur place évoque de nombreux dégâts (décomposition du contenu du congélateur quatre tiroirs et deux clayettes avec la présence de mouches et d'asticots jonchant le sol), un voisin d'immeuble confirme une « *odeur épouvantable* » provenant du logement de Mme V. et un voisin du quartier déclare avoir dû jeter le contenu de son congélateur. Je dispose également d'une liste des denrées congelées perdues évaluées à 277,80 euros TTC ainsi que d'une photographie de la partie congélateur du réfrigérateur combiné.



Au vu des photos il apparaît que la coupure a été de longue durée et que le disjoncteur était ouvert lorsque les voisins sont intervenus. Le congélateur ne s'est donc pas remis spontanément en fonctionnement avec le rétablissement de l'électricité.

Or, j'estime que lorsqu'un incident de cette nature se produit, il est de la responsabilité du distributeur Y en tant qu'opérateur diligent d'en prévenir les consommateurs concernés afin qu'ils puissent prendre les dispositions nécessaires pour prévenir ou à tout le moins limiter leur dommage. Or, à ce jour il n'existe pas de procédure de ce type.

Y a développé une application « *Y à mes côtés* » qui ne répond pas totalement à cette attente. Elle est destinée à l'information des consommateurs en cas de coupure mais il faut y être préalablement enregistré et elle n'est pas paramétrée pour émettre des messages.

Il serait donc opportun qu'Y à travers un élargissement des fonctionnalités de cette plate-forme ou selon toute autre modalité qu'il lui revient de définir, prenne des dispositions pour informer les consommateurs par SMS, ou courriel en cas de coupure d'électricité, sans qu'ils n'aient à effectuer une quelconque démarche. Y a indiqué travailler sur ce service à une échéance de trois ans. Toutefois, il serait opportun qu'il étudie avec les fournisseurs la possibilité d'assurer cette information dans un délai inférieur.

Pour l'évaluation de sa perte de denrées, Mme V. a transmis des photos et les personnes qui sont intervenues à son domicile pour le nettoyage ont indiqué avoir jeté à la poubelle sept sacs (illustration par la photographie ci-dessus).

Pour ma part, je considère que la perte des denrées alimentaires peut être évaluée forfaitairement par référence à différents indicateurs. À titre d'exemple, l'Observatoire des prix de l'association Familles Rurales a évalué le panier moyen d'un ménage à 136 euros TTC sur l'année 2016. Quant au Réseau de Transport d'Électricité, ses enquêtes démontrent qu'au-delà de 6 heures de coupure, le préjudice subi par les ménages s'aggrave nettement et s'évalue en moyenne à 140 euros TTC.

LES DÉSAGRÉMENTS SUBIS

Étant absente de son logement pendant plusieurs semaines et afin de ne pas écourter son voyage, Mme V. a sollicité ses amis pour jeter les denrées perdues et nettoyer ses équipements. Afin de les remercier de leur travail, votre assurée les a dédommagés à hauteur de 100 euros TTC.

Mme V. a précisé avoir dû nettoyer son congélateur pendant plusieurs jours avant de pouvoir le réutiliser.

Au vu de la photographie transmise, il apparaît effectivement qu'un nettoyage du congélateur et du sol de la cuisine était nécessaire.

À l'issue de la médiation auprès du médiateur interne du groupe X, le fournisseur de Mme V. lui a accordé un dédommagement de 20 euros TTC. Y a proposé le versement de 30 euros TTC.

Pour ma part, j'estime que les dommages subis par votre adhérente à la suite de la coupure ont été aggravés par l'absence de la consommatrice. Cette absence n'est pas imputable à Y. Ceci étant, j'estime qu'Y se devait en tant qu'opérateur diligent de prévenir la consommatrice de la coupure qui a affecté son installation. L'absence d'un tel dispositif de prévenance a privé Mme V. d'une chance de prendre des mesures pour prévenir la perte de ses denrées.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur Y de verser à Mme V. une indemnisation de 150 euros TTC pour la perte de denrées alimentaires et les désagréments subis.

Je recommande à Y de mettre en place un dispositif, selon des modalités qu'il lui appartiendra de définir, qui permette d'informer les consommateurs sous de brefs délais, de l'existence de coupures qui concernent leurs installations et des délais de rétablissements.

Ce sujet pouvant intéresser les relations entre le gestionnaire de réseau de distribution et les fournisseurs, dans ses modalités de mise en œuvre, je transmets une copie de cette recommandation à la commission de régulation de l'énergie (CRE).

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

Je demande à Y de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si Mme V. la conteste, ou si Y refuse de la mettre en œuvre, Mme V. garde la possibilité d'engager une action en justice. Je vous informe que la solution qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à ce litige, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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



Olivier Challan Belval
Le médiateur national de l'énergie

Copie : Madame V.
Y
CRE

•