

Monsieur N

Paris, le 22 février 2021

N° de saisine : D2020-21245
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au distributeur Y. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Le 16 février 2020, vous avez enregistré une surtension ainsi qu'une interruption de l'alimentation électrique au sein de votre domicile, dont l'origine serait la rupture d'un câble neutre au niveau d'un poteau électrique. À la suite de cet incident, vous avez constaté des dommages sur plusieurs de vos appareils pour lesquels votre compagnie d'assurance vous a versé une indemnisation de 4 557,94 euros TTC.

Considérant que la responsabilité d'Y est engagée, vous lui demandez de vous verser :

- une somme de 6 120,47 euros TTC, correspondant au découvert resté à votre charge pour les dommages matériels ;
- un dédommagement de 2 000 euros TTC pour les désagréments subis.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations d'Y, mes conclusions sont les suivantes :

Une rupture de neutre a été enregistrée à votre domicile, Y invoquant une tempête comme origine pour écarter sa responsabilité. Or, au vu des éléments en ma possession, cet incident est directement lié à une défaillance du réseau et du distributeur dans sa mission d'entretien et de surveillance. En ce sens, il devrait vous indemniser pour les dommages matériels conformément à mon évaluation, basée sur les justificatifs transmis.

Il devrait également vous dédommager pour les désagréments subis et appliqué, comme proposé, les dispositions réglementaires relatives à l'abattement dû pour toute interruption de fourniture d'électricité d'une durée supérieure à cinq heures.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

Votre demande de dédommagement relève de la responsabilité contractuelle et suppose la réunion de trois conditions : l'inexécution d'une obligation, la survenance d'un dommage et un lien de causalité entre les deux.

L'INCIDENT ÉLECTRIQUE ET LA RESPONSABILITÉ D'Y

Vous m'avez indiqué avoir constaté une interruption de l'alimentation électrique le 16 février 2020, celle-ci ayant pour origine une surtension consécutive à la rupture du câble neutre situé au niveau d'un poteau électrique. L'alimentation électrique aurait été rétablie par Y le 17 février 2020 à 15h00.

Vous avez ajouté qu'à cette date une tempête avait été enregistrée mais que celle-ci ne serait pas à l'origine de l'incident. En effet, selon vous, la rupture du câble aurait été causée par une usure consécutive à des frottements. La casse du câble serait donc dû au fait qu'il était usé car vieux de trente-huit ans.

Afin de soutenir vos propos, vous m'avez transmis plusieurs photographies dudit câble ainsi qu'une facture établie par un électricien le 17 février 2020. L'électricien a mentionné une intervention le 16 février 2020 au matin à la suite d'un appel de votre part signalant des dysfonctionnements électriques depuis la veille au soir. Ce professionnel a mesuré une tension de 400 Volts entre la phase et le neutre et a constaté « *une rupture de neutre sur le câble d'alimentation au niveau du raccordement sur poteau* ».

Dans ses observations, Y a confirmé être intervenu à votre domicile le 17 février 2020 et avoir constaté que le conducteur de neutre du branchement était hors-service, nécessitant une réparation. Il a ajouté que le câble avait frotté contre le poteau mais qu'il n'était en mesure de savoir si le câble était usé avant la tempête DENNIS qui a été enregistrée les 16 et 17 février 2020. Il a précisé que vous ne l'aviez pas contacté antérieurement à l'incident pour l'informer d'un frottement du câble sur le poteau.

En ce sens, Y considère que sa responsabilité ne peut être engagée en sachant que la tempête a été reconnue comme cas de force majeure.

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

Le distributeur 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.

La Cour de cassation considère qu'une « *tempête ne présente un caractère imprévisible et partant n'est constitutive d'un cas de force majeure que si elle est exceptionnelle par rapport aux phénomènes atmosphériques auxquels on peut s'attendre dans la région* »¹.

Mes recherches m'ont permis de constater que les vents enregistrés au niveau de la station météorologique de Sénébret, station la plus proche de la commune de L, ont atteint leur pic à 77,2 km/h le 16 février 2020 et à 49,9 km/h le 17 février 2020.

Or, le département du Finistère se situe en zone 3 de la carte des zones de vent par région, zone dans laquelle la valeur normale des vents est de 126 km/h, la valeur extrême se situant à 166,6 km/h (<https://www.icab.eu/guide/nv65/vent.html>).

Aussi, selon ces données, la force du vent ne pourrait expliquer à elle seule le frottement du câble sur le poteau et la rupture de neutre qui en a découlé. Je considère qu'il est fort probable que le frottement ait débuté antérieurement aux conditions climatiques mentionnées par Y. Je ne peux pas écarter une mauvaise fixation du câble et un manque de diligence de la part du distributeur dans l'entretien du réseau, tout en sachant qu'il lui appartient de procéder à une vérification régulière des ouvrages sous sa responsabilité, et ce indépendamment de signalement de la part des consommateurs.

Je considère donc que sa responsabilité est engagée.

LES DOMMAGES MATÉRIELS EN LIEN AVEC LA RUPTURE DE NEUTRE

À la suite de cet incident, vous avez constaté des dommages sur plusieurs de vos appareils électriques. Pour plus de simplicité, la tableau ci-dessous reprend la liste de ces appareils et des frais engagés, les justificatifs transmis ainsi que mon évaluation des dommages dont le détail est exposé ci-après :

Équipements et frais	Justificatifs (euros TTC)	Mon évaluation (euros TTC)
Lave-vaisselle	- Facture d'achat du 12/07/13 de 399 euros ; - Devis de remplacement du 20/02/20 de 549,99 euros ; - Devis d'irréparabilité du 20/02/20 ; - Photographie	549,99
Plaque à induction	- Devis de remplacement du 20/02/20 de 599 euros ; - Devis d'irréparabilité du 20/02/20 ; - Photographie	599

¹ Cass. 2ème civ., 16 septembre 2010, 09-66.800

Équipements et frais	Justificatifs (euros TTC)	Mon évaluation (euros TTC)
Lave-linge	- Devis de remplacement du 20/02/20 de 429,99 euros ; - Devis d'irréparabilité du 20/02/20	429,99
Téléviseur	- Facture d'achat du 19/05/16 de 690 euros ; - Devis de remplacement du 20/02/20 de 649,99 euros ; - Devis d'irréparabilité du 20/02/20	649,99
Téléphone	- Devis de remplacement du 20/02/20 de 79,99 euros ; - Devis d'irréparabilité	79,99
Ordinateur	- Devis de remplacement du 20/02/20 de 780 euros ; - Attestation d'irréparabilité du 20/02/20	780
Chargeur téléphone	Facture de remplacement du 19/02/20 de 29,90 euros	29,90
Motorisation canapé	- Facture d'achat de 2013 de 4 513 euros ; - Devis de remplacement du 24/02/20 de 596,28 euros	596,28
Motorisation porte de garage	Devis de remplacement du 21/02/20 de 770 euros	770
Four	- Facture d'achat du 12/07/13 de 699 euros ; - Devis de réparation du 20/02/20 de 381,90 euros ; - Devis de remplacement du 20/02/20 de 699 euros ; - Photographie	381,90
Poêle	- Facture d'achat du 15/03/14 de 3 547,07 euros ; - Devis de remplacement du 25/04/20 de 3 811,45 euros	1 905,72
Radiateurs (x4)	- Facture d'achat des radiateurs du 10/01/20 de 1 226,50 euros ;	999,97
Sèche-serviette	- Devis de remplacement du 20/02/20 de 1 999,95 euros	
Carillon		
Frais électricien	Facture du 17/02/20 de 93,50 euros	93,50
TOTAL		7 866,23 euros

Je dispose également du procès-verbal et du rapport définitif établis à l'issue de la réunion d'expertise diligentée par votre compagnie d'assurance le 1^{er} avril 2020, expertise effectuée selon vos dires par téléphone du fait de la crise sanitaire liée à la COVID-19 ne permettant pas de déplacement de l'expert.

Il apparaît que les dommages énoncés sur les appareils susvisés sont avérés, ayant été constatés par des professionnels. Ces mêmes professionnels ont indiqué que les dommages avaient pour origine une surtension ou rupture de neutre, la majorité des devis de remplacement ayant d'ailleurs été établis seulement quelques jours après l'incident enregistré le 16 février 2020.

De plus, je considère qu'une rupture de neutre est un incident qui est généralement à l'origine de dommages importants sur une installation triphasée. Dans votre cas, de nombreux appareils ont été endommagés, et ce indépendamment de leur ancienneté, les convecteurs ayant par exemple été acquis environ un mois avant l'incident.

Aussi, je considère que les justificatifs transmis permettent de confirmer les dommages et d'établir le lien entre ces derniers et l'incident enregistré au niveau du branchement électrique desservant votre habitation. Y devrait donc vous indemniser selon mon évaluation des dommages.

L'ÉVALUATION DES DOMMAGES MATÉRIELS

Afin d'évaluer les dommages, je retiens le principe de la réparation intégrale du préjudice, dégagé par la jurisprudence, qui implique de replacer le consommateur dans une situation identique à celle précédant l'incident.

J'écarte la possibilité de procéder à un remplacement sur le marché de l'occasion au vu du nombre d'appareils endommagés et de la spécificité de certains d'entre eux. Pour autant, je prends en compte le caractère réparable ou non de ces appareils.

- Les biens ne pouvant pas faire l'objet d'une réparation

Sont ici visés le lave-vaisselle, la plaque à induction, le lave-linge, le téléviseur, le téléphone et l'ordinateur pour lesquels des professionnels ont explicitement mentionné leur caractère irréparable. Est également concerné le chargeur de téléphone pour lequel je considère qu'une réparation nécessiterait des frais plus importants qu'un remplacement à neuf.

Je relève que les frais mentionnés sur les devis de remplacement sont cohérents avec les prix moyens pratiqués sur le marché du neuf. S'agissant de l'ordinateur, je note qu'une partie des frais concerne la récupération des données de l'ordinateur endommagé. De tels frais devraient également être pris en charge par Y car directement lié à l'incident.

- Les biens pouvant faire l'objet d'une réparation

Sont ici concernés les motorisations du canapé et de la porte du garage, le remplacement de ces pièces pouvant être considéré à mon sens comme une réparation. Est également visé le four pour lequel un professionnel a établi un devis de réparation dont le montant est moins élevé que le devis de remplacement. Les frais mentionnés sur les devis de ces trois appareils apparaissent cohérents au vu des pièces à remplacer et du coût de la main d'œuvre, seul un professionnel étant le plus compétent pour réaliser de telles réparations en toute sécurité.

S'agissant du poêle, des radiateurs électriques, du carillon et du sèche-serviette, les professionnels intervenus n'ont fait aucune mention du caractère irréparable de ces biens. Or, je ne peux pas écarter que de tels appareils puissent faire l'objet d'une réparation à un coût inférieur à un remplacement à neuf. En ce sens, je retiendrai 50 % des frais mentionnés sur les justificatifs.

Par ailleurs, j'estime qu'Y devrait prendre à sa charge les frais d'intervention de l'électricien. Il apparaît en effet cohérent que vous ayez fait appel à un tel professionnel lorsque vous avez constaté une interruption de l'alimentation au sein de votre logement et des dommages sur plusieurs de vos appareils.

Aussi, j'évalue les dommages à 7 866,23 euros TTC. En sachant que votre compagnie d'assurance vous a versé une indemnisation de 4 557,94 euros TTC, Y devrait vous verser un complément de 3 308,29 euros TTC.

LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS

Vous m'avez indiqué que l'incident électrique susvisé avait été à l'origine de nombreux désagréments (absence d'appareils électroménagers et hifi nécessaires au quotidien, manque de confort avec l'absence de chauffage dans une partie de votre maison, réalisation de multiples démarches pour obtenir une indemnisation).

Dans le cadre de la médiation, Y a indiqué que les dispositions réglementaires relatives à l'abatement dû pour toute interruption de l'alimentation d'une durée consécutive de cinq heures allaient être appliquées avec la transmission à votre fournisseur d'un flux de 180 euros en votre faveur, et ce compte tenu du fait que votre habitation a été privée d'électricité pendant vingt-neuf heures et dix minutes.

La réglementation prévoit en effet un abatement forfaitaire en cas de coupure supérieure à cinq heures due à une défaillance du réseau public de distribution d'électricité. Je tiens à souligner que cet abatement est censé être appliqué spontanément par le distributeur, sans qu'une demande en ce sens soit formulée, conformément à ce qui est fixé par la délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 14 juin 2018 portant projet de décision sur les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans les domaines de tension HTA et BT.

Cet abatement est applicable à toute interruption d'alimentation d'une durée supérieure à 5 heures, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures.

Pour les consommateurs raccordés en BT dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 KVA, la pénalité est de 2 euros HT par kVA de puissance souscrite par tranche de 5 heures de coupure, soit, dans votre situation, 18 kVA x 2 euros x 5 tranches = 180 euros.

Ayant constaté que cet abatement n'a pas été appliqué spontanément, je transmets la copie de cette recommandation pour information à la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

Le distributeur a également proposé de vous verser un dédommagement de 30 euros TTC pour la mise en œuvre tardive de cet abatement.

Or, je considère que l'incident enregistré à votre domicile a été à l'origine de désagréments importants justifiant le versement par Y d'un dédommagement plus important.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur Y de :

- vous indemniser à hauteur de 3 308,29 euros TTC au titre des dommages matériels ;
- vous verser un dédommagement de 200 euros TTC, incluant les 30 euros TTC proposés, pour les désagréments subis ;

- **procéder à l'application de l'abattement réglementaire avec la transmission au fournisseur d'un flux de 180 euros en votre faveur, comme proposé.**

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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

Si vous demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, ou Y refuse de mettre en œuvre la solution recommandée vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande.

Pour évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe. Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

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



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : Y
CRE

Annexe : Observations du distributeur Y

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