

Monsieur F

Paris, le 17 septembre 2020

N° de saisine : D2020-05865
(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 11 février 2020, vous avez enregistré une interruption de l'alimentation électrique d'environ dix-sept heures au sein de votre domicile. À la suite de celle-ci, vous avez constaté des dommages sur votre alarme ainsi qu'une perte de denrées alimentaires. Vous avez également dû louer un groupe électrogène pour pouvoir bénéficier de l'électricité ainsi que poser une journée de congés afin d'être présent lors du rétablissement de l'alimentation.

Votre compagnie d'assurance vous a indemnisé pour les dommages sur l'alarme. Pour autant, considérant que la responsabilité d'Y est engagée, vous lui demandez de vous indemniser à hauteur de :

- 426 euros HT pour la location du groupe électrogène ;
- 120 euros TTC pour la perte de denrées alimentaires ;
- 120 euros TTC pour la journée de congés posée et les désagréments subis.

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

Y ne conteste pas l'existence d'une interruption d'alimentation de dix-sept heures à votre domicile ayant pour origine un incident sur le réseau public de transport d'électricité. Cet incident relève d'un aléas technique mais il n'est pas démontré qu'il répond aux caractéristiques d'un événement de force majeure susceptible de dégager Y de toute responsabilité.

Le distributeur devrait donc vous indemniser pour la perte de denrées et les désagréments subis.

Pour autant, le coût que représente la location du groupe électrogène m'apparaît disproportionné au regard du risque de dommage encouru dans la mesure où vous saviez que vous seriez rétabli le jour même.

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

L'INTERRUPTION DE L'ALIMENTATION ÉLECTRIQUE ET LA RESPONSABILITÉ D'Y

Vous avez indiqué avoir enregistré à votre domicile une interruption de l'alimentation d'environ dix-sept heures, qui a débuté dès 19h15 le 11 février 2020 pour prendre fin le lendemain avec l'intervention des techniciens d'Y.

Dans le cadre de la médiation, Y a confirmé l'enregistrement à la date susmentionnée d'une

interruption de onze heures sur le réseau. Il a ajouté que l'interruption avait été plus longue à votre domicile, environ dix-sept heures, du fait d'un fusible hors service remplacé le 12 février 2020 à 11h17. Le distributeur a souligné que cette interruption avait pour origine un aléa technique et qu'elle n'était donc pas liée à une défaillance de sa part. Il en a donc conclu que sa responsabilité ne pouvait être engagée.

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

L'interruption d'électricité d'environ dix-sept heures à votre domicile n'est pas contestée.

Selon Y, sa responsabilité ne peut être engagée. Or, il 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.

Dans le cas présent, le distributeur invoque un aléa technique purement accidentel sans pour autant apporter des éléments sur la teneur de cet aléa et sur son aspect accidentel.

Toutefois, à l'exception d'un cas de force majeure dont Y doit apporter la preuve, la défaillance d'un ouvrage de distribution d'électricité engage sa responsabilité, en tant qu'exploitant. Au vu de la jurisprudence que j'ai pu consulter, la défaillance d'un ouvrage exploité et entretenu par Y relève d'un « *vice interne* » qui ne peut être assimilé à un cas de force majeure¹.

LA LOCATION D'UN GROUPE ÉLECTROGÈNE

Vous m'avez indiqué avoir loué un groupe électrogène le 11 février 2020 que vous avez mis en service le 12 février 2020 à 7h00, et ce afin de pouvoir bénéficier de l'alimentation électrique et notamment du chauffage ayant des enfants d'un jeune âge.

En effet, vous auriez contacté à plusieurs reprises le distributeur au cours de la nuit du 11 au 12 février 2020, ce dernier ayant précisé que le rétablissement serait opéré dans la journée sans plus de détail sur l'heure.

Afin de soutenir votre demande de prise en charge des frais de location du groupe électrogène, vous m'avez transmis :

- le devis de location du 12 février 2020 de 426 euros HT ;
- plusieurs photographies mettant en exergue la location d'un tel appareil.

Au vu des éléments en ma possession, je ne peux pas écarter le fait qu'Y ne vous ai pas indiqué une heure exacte d'intervention à votre domicile, ne vous permettant donc pas d'avoir une visibilité sur le délai de rétablissement de l'alimentation. Pour autant, le distributeur vous a indiqué que l'alimentation serait rétablie dans la journée. Il ne vous a pas laissé entendre que la situation durerait plusieurs jours. D'ailleurs, l'alimentation a été rétablie dans le délai qu'il vous avait indiqué.

Dans ce contexte la location d'un groupe électrogène compte tenu de son montant m'apparaît disproportionné.

Il ne m'apparaît pas équitable de demander à Y la prise en charge des frais de location du groupe électrogène.

LA PERTE DE DENRÉES ALIMENTAIRES CONSÉCUTIVE À L'INTERRUPTION

À la suite de l'interruption susvisée, vous avez constaté la perte des denrées contenues dans votre réfrigérateur, perte que vous avez évaluée à environ 120 euros TTC.

Afin de soutenir votre demande, vous m'avez transmis :

- un premier ticket de caisse du 11 février 2020 de 197,24 euros TTC ;

¹ La Cour de cassation juge, en une formulation de principe que : « *le vice inhérent à la chose ne constitue pas un fait exonératoire pour celui qui en la garde et ce, même si ce vice n'est pas décelable. Il ne peut donc être regardé comme un cas de force majeure* » (Cass. 2ème civ. 20 novembre 1968, JCP 1970, II. 16567).

- un second ticket de caisse du 12 février 2020 de 137,32 euros TTC ;
- une photographie de la perte des denrées.

J'estime que toutes les denrées stockées dans un réfrigérateur ne peuvent être conservées après une coupure de plus de six heures. Dans le cas présent, l'interruption a duré dix-sept heures. Vous avez mis en service un groupe électrogène dès 7h le 12 février 2020. Or, malgré cette mise en fonctionnement, votre logement a été privé d'électricité pendant environ douze heures, ce qui rend vraisemblable la perte de denrées contenues dans votre réfrigérateur.

Vous avez transmis des tickets de caisse démontrant l'achat de produits réfrigérés le jour même de l'interruption ainsi que le rachat le lendemain. Au vu de ces tickets et de la photographie, le montant demandé par vos soins apparaît cohérent tout en sachant qu'une perte de denrées 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 140 euros TTC sur l'année 2018.

Y devrait donc vous verser une indemnisation de 120 euros TTC pour la perte de denrées alimentaires.

LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS

Vous avez mis en évidence le fait que vous aviez dû poser un jour de congés le 12 février 2020, étant dans l'obligation d'être présent pour le remplacement du fusible et le rétablissement de l'alimentation électrique. À ce titre, vous sollicitez un dédommagement de 120 euros TTC et m'avez transmis une attestation de votre employeur confirmant votre absence le 12 février 2020 du fait d'une panne électrique à votre domicile.

Il apparaît indéniable que l'interruption de dix-sept heures a occasionné des désagréments. Vous avez notamment dû entreprendre de nombreuses démarches pour obtenir le rétablissement de l'alimentation, louer un groupe électrogène et nettoyer les denrées perdues sans compter le jour de congés que vous avez dû prendre.

Dans ses observations, plusieurs après l'incident, Y a indiqué qu'il prendrait en charge l'abattement forfaitaire qu'il est censé vous verser spontanément. Il a ajouté vous proposer un dédommagement de 60 euros TTC pour le traitement de votre dossier qu'il me paraît équitable de porter à 100 euros TTC.

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

- de vous verser une indemnisation de 120 euros TTC pour la perte de denrées alimentaires ;
- de porter le dédommagement de 60 euros TTC proposés à 100 euros TTC ;
- de verser sans délai l'abattement forfaitaire au titre de la coupure que vous avez subie comme il s'y est engagé.

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

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.

Si vous demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si 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 (cf. fiche ci-jointe).

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.

 ige 3 sur 9

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : Y