

Paris, le 15 octobre 2020

N° de saisine : **D2020-09832**  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

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

Le 1<sup>er</sup> décembre 2019, des inondations ont été enregistrées dans la commune dans laquelle vous résidez, à l'origine de dommages sur le réseau électrique. À la suite de l'installation d'un groupe électrogène pour permettre le rétablissement de l'alimentation électrique, vous avez enregistré pendant les dix premiers jours de décembre des interruptions de votre alimentation électrique.

Considérant que la responsabilité des opérateurs est engagée, vous leur demandez le versement d'un dédommagement pour les désagrément subis.

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

**Des interruptions de l'alimentation électrique ont effectivement été enregistrées sur le réseau alimentant votre domicile. Les inondations sur votre commune survenues début décembre 2019 - prévisibles s'agissant de phénomènes méditerranéens survenant tous les ans - ne revêtent pas par elles-mêmes les caractères de la force majeure et Y n'a pas expliqué comment elles ont affecté le transformateur.**

En outre, Y n'a pas entretenu le groupe électrogène posé, ce qui a provoqué des coupures répétées pendant 4 jours. La responsabilité de Y étant engagée, ce dernier devrait vous dédommager pour les désagréments subis en complément du versement de l'abattement réglementaire dû pour toute interruption de plus de cinq heures consécutives.

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

## **LES INTERRUPTIONS DE L'ALIMENTATION ÉLECTRIQUE ET LA RESPONSABILITÉ D'ENEDIS**

Vous m'avez indiqué qu'à la suite d'une inondation survenue le 1<sup>er</sup> décembre 2019 dans votre commune, le réseau électrique avait été endommagé, nécessitant l'installation d'un générateur. Or, pratiquement tous les soirs au cours des dix premiers jours du mois de décembre 2019 et pendant des heures, vous auriez enregistré des interruptions de l'alimentation électrique dont notamment trois coupures dont la durée a été supérieure à cinq heures.

Afin de soutenir vos propos, vous m'avez transmis un courrier de Y du 4 mars 2020 mentionnant l'enregistrement d'interruptions sur les réseaux HTA et basse tension, selon lui accidentelles et relevant d'un aléa technique et indépendant de toute intervention d'agent.

Dans le cadre de la médiation, Y a indiqué qu'une interruption de l'alimentation électrique de plus de cinq heures avait été enregistrée le 10 décembre 2019 consécutive à un problème sur un poste de distribution causé par des inondations importantes à cette date (pluies diluviennes qui se sont abattues sur la Provence et le Vaucluse). Il a ajouté qu'un groupe électrogène avait été posé afin de rétablir l'alimentation électrique, celui-ci étant resté en fonctionnement pendant quatre jours au cours desquels des coupures brèves sont survenues du fait de la nécessité de réarmer le groupe ou de le réapprovisionner en carburant.

En ce sens, j'ai sollicité auprès de Y la transmission de la liste des coupures enregistrées dès le 1<sup>er</sup> décembre 2019. Ce dernier m'a communiqué la liste des incidents enregistrés par le compteur communicant LINKY de votre logement entre les 25 novembre et 14 décembre 2019 :

| Date de début de coupure | Date de fin Coupure    | Durée    | Catégorie de coupure | Type de coupure       | Nature          | Origine         | Type de donnée                    | Type de caractérisation |
|--------------------------|------------------------|----------|----------------------|-----------------------|-----------------|-----------------|-----------------------------------|-------------------------|
| 14/12/2019<br>15:31:35   | 14/12/2019<br>15:33:01 | 00:01:26 | Totale               | Brève                 | Non caractérisé | Non caractérisé | Interruption de fourniture        | Non caractérisée        |
| 13/12/2019<br>03:22:49   | 13/12/2019<br>10:44:04 | 07:21:15 | Totale               | Dépassant une tranche | Incident        | Basse tension   | Interruption de fourniture        | Présomption complète    |
| 13/12/2019<br>03:22:47   | 13/12/2019<br>03:22:48 | 00:00:01 | Totale               | Brève                 | Non caractérisé | Non caractérisé | Interruption de fourniture        | Non caractérisée        |
| 13/12/2019<br>03:21:12   | 13/12/2019<br>03:21:13 | 00:00:01 | Partielle 2          | Brève                 | Non caractérisé | Non caractérisé | Interruption de fourniture        | Non caractérisée        |
| 13/12/2019<br>00:29:43   | 13/12/2019<br>00:31:38 | 00:01:55 | Totale               | Brève                 | Non caractérisé | Non caractérisé | Interruption de fourniture        | Non caractérisée        |
| 12/12/2019<br>22:54:39   | 13/12/2019<br>00:29:36 | 01:34:57 | Totale               | Longue                | Non caractérisé | Non caractérisé | Interruption de fourniture        | SIG                     |
| 12/12/2019<br>19:46:47   | 12/12/2019<br>19:56:49 | 00:10:02 | Totale               | Longue                | Incident        | Basse tension   | Interruption de fourniture        | Présomption complète    |
| 12/12/2019<br>17:57:54   | 12/12/2019<br>19:46:40 | 01:48:46 | Totale               | Longue                | Non caractérisé | Non caractérisé | Interruption de fourniture        | SIG                     |
| 11/12/2019<br>23:20:34   | 12/12/2019<br>07:57:32 | 08:36:58 | Totale               | Dépassant une tranche | Inconnue        | Basse tension   | Interruption de fourniture        | Présomption partielle   |
| 10/12/2019<br>06:10:04   | 10/12/2019<br>19:03:54 | 12:53:50 | Totale               | Dépassant une tranche | Incident        | HTA             | Interruption de fourniture        | Présomption complète    |
| 03/12/2019<br>02:32:49   | 03/12/2019<br>06:33:56 | 04:01:07 | Totale               | Longue                | N/A             | N/A             | <a href="#">Organe de coupure</a> | Non caractérisée        |
| 02/12/2019<br>19:54:29   | 02/12/2019<br>19:57:20 | 00:02:51 | Totale               | Brève                 | N/A             | N/A             | <a href="#">Organe de coupure</a> | Non caractérisée        |

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

Le distributeur Y a l'obligation d'assurer une fourniture continue et de qualité 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.

Y a confirmé l'enregistrement de trois coupures d'une durée supérieure à 5 heures les 10,11 et 13 décembre 2019 ainsi que de coupures brèves au cours des quatre jours de fonctionnement du groupe électrogène posé à compter du 10 décembre 2019.

Y invoque un aléa climatique pour écarter sa responsabilité.

Au vu des articles de presse que j'ai pu consulter, il apparait effectivement que des inondations ont été enregistrées au sein de la commune du PERTUIS le 1<sup>er</sup> décembre 2019. Celles-ci ont impacté de nombreuses habitations. Elles s'inscrivent dans le cadre d'un épisode méditerranéen qui n'est malheureusement pas un phénomène rare car survenant tous les ans à la même période.

Je relève que la majorité des interruptions et notamment les plus longues ont été enregistrées par le compteur à compter du 10 décembre 2019, soit dix jours après les inondations de votre commune et Y n'a pas expliqué clairement comment les inondations ont affecté le transformateur.

Au surplus, il est rappelé que Y est responsable de l'entretien du groupe électrogène posé et que ses agents auraient dû veiller à le réapprovisionner régulièrement en essence, sachant que cet équipement provoque des variations de tension avant de tomber en panne sèche.

En ce sens, je considère que la responsabilité du distributeur peut être engagée.

## **LES DÉSAGREMENTS SUBIS ET L'ABATTEMENT RÉGLEMENTAIRE**

La réglementation prévoit un abattement tarifaire en cas de coupure supérieure à cinq heures due à une défaillance du réseau public de distribution d'électricité.

Concernant l'interruption du 10 décembre 2019, Y a indiqué que l'abattement de 12 euros avait été mis en place. Le fournisseur a effectivement confirmé la déduction de cette somme à la facture du 23 juin 2020. Pour autant, je relève une erreur quant au montant de l'abattement.

En effet, la pénalité versée est forfaitaire, déclinée par niveau de tension et par tranche de 5 heures de coupure. Au vu des données du compteur LINKY, l'interruption a duré douze heures et cinquante-trois minutes, soit deux tranches de cinq heures. Pour les consommateurs raccordés en basse tension 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 un total de 24 euros dans votre cas.

Le distributeur devrait donc vous verser le complément de 12 euros.

Par ailleurs, Y a précisé que les dispositions relatives à l'abattement n'avaient pas été appliquées pour les interruptions des 11 et 13 décembre 2019, les flux n'ayant pas été transmis au fournisseur du fait d'un problème informatique. Il s'est donc engagé à vous adresser un chèque de 24 euros (12 euros pour chaque interruption).

Toutefois, le distributeur n'ayant pas appliqué spontanément l'abattement réglementaire, j'en informe la commission de régulation de l'énergie (CRE).

En outre, il convient de préciser que ces abattements destinés à compenser le tarif d'utilisation des réseaux n'entament pas le droit à réparation du dommage subi par l'utilisateur.

Vous avez indiqué que les interruptions de l'alimentation électrique avaient été à l'origine de désagréments dont notamment le fait que la température descendait à 13 degrés Celsius au sein de votre logement alors même que vous avez un enfant de deux ans.

Avant la présente médiation, X vous avait versé un dédommagement de 30 euros TTC.

Au vu des désagréments inhérents aux interruptions enregistrées sur le réseau, je considère qu'ENEDIS devrait également vous dédommager.

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

- la somme de 12 euros au titre de l'abattement dû pour l'interruption du 10 décembre 2019 ;
- l'abattement de 24 euros par chèque, comme proposé ;
- un dédommagement de 100 euros TTC pour les désagréments subis.

Vous êtes libres d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN 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 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 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, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : X, Y, CRE

Annexe 1 : Observations du fournisseur X

Annexe 2 : Observations du distributeur Y

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