

Assurance
Madame D
Service Sinistre

Paris, le 18 décembre 2020

N° de saisine : D2020-15559
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Madame Vet Monsieur B

Madame,

Vous m'avez saisi en qualité d'assureur de Madame V et Monsieur B en vue de résoudre à l'amiable le litige qui les oppose au distributeur Y concernant une coupure d'électricité pour travaux qui a eu lieu le 20 décembre 2018, sur le réseau de distribution alimentant leur domicile. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez indiqué que lors de la réalimentation, un incident se serait produit, ce qui a endommagé trois équipements au domicile de vos assurés et occasionné la perte des denrées alimentaires contenues dans le combiné réfrigérateur-congélateur qui fait partie des équipements endommagés.

Considérant que la responsabilité d'Y est engagée, vous lui demandez de vous rembourser le montant versé à vos assurés (123,25 euros TTC) et d'indemniser Madame V et Monsieur B du montant de 906,20 euros TTC resté à leur charge (franchise et vétusté déduite), pour le remplacement de leur combiné réfrigérateur-congélateur et la perte de leurs denrées alimentaires.

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

Une interruption de l'alimentation électrique d'une durée de 5 heures et 42 minutes a bien eu lieu, le 20 décembre 2018 sur le réseau d'Y. Toutefois, les éléments en ma possession ne me permettent pas de retenir un lien de causalité entre celle-ci et les dommages invoqués.

Par ailleurs, Y devrait appliquer l'abattement prévu pour les coupures supérieures à 5 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.

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

L'INTERRUPTION DE L'ALIMENTATION ELECTRIQUE DU 20 DECEMBRE 2018

Vous avez indiqué que lors de la réalimentation, à la suite de la coupure pour travaux du 20 décembre 2018, un incident se serait produit, ce qui aurait endommagé trois équipements électriques au domicile de vos assurés et occasionné la perte des denrées alimentaires contenues dans le réfrigérateur (endommagé).

Dans ses observations, Y a indiqué que : « *Le 13/12/2018, le distributeur informe par Mail, Mme V M B d'un avis de coupure pour travaux en date du jeudi 20/12/2018 aux heures approximatives pour information de 8h45 à 14h15. Le distributeur précise que les travaux ont bien eu lieu le 20/12/2018 selon les contraintes de service de 9h10 à 14h52 soit une durée d'interruption de 5h42mn, sans incident ou anomalie de tension détectés.* »

Il a précisé « *qu'une coupure pour travaux sans incident particulier n'était pas susceptible d'endommager des appareils électriques en bon état et correctement protégés.* »

Au regard de ces éléments, j'en conclus qu'une coupure de 5 heures et 42 minutes a bien eu lieu sur le réseau alimentant le domicile de Madame V et Monsieur B.

Y a indiqué qu'aucune surtension n'a été enregistrée, toutefois je ne peux pas exclure la survenue d'un incident du fait de la coupure et du ré-enclenchement de l'alimentation électrique, lors de l'intervention du 20 décembre 2018.

Aussi, la responsabilité d'Y pourrait être engagée.

LES DOMMAGES, LA PERTE DE DENREES ALIMENTAIRES ET LE LIEN DE CAUSALITE

Vous avez indiqué que plusieurs appareils ont été endommagés au domicile de Madame V et Monsieur B, lors de la remise sous tension, à savoir la plaque de cuisson, le visiophone et le réfrigérateur.

Vous avez précisé que la réparation du visiophone a été prise en charge par le propriétaire du logement de vos assurés et celle de la plaque par le vendeur, car celle-ci était encore sous garantie. Vous demandez donc la prise en charge du remplacement du combiné réfrigérateur-congélateur et des denrées contenues dans celui-ci et qui ont été perdues compte tenu de sa défaillance.

A l'appui de vos dires, vous m'avez fait parvenir :

- le rapport de l'expertise réalisée à distance (soit selon les déclarations de vos assurés), le 14 décembre 2019, et qui fait état de dommages sur le combiné réfrigérateur-congélateur et le visiophone, ainsi que d'une perte de denrées, à la suite d'une surtension ;
- une photo sur laquelle sont identifiées les caractéristiques du combiné réfrigérateur-congélateur endommagé et que vos assurés ont indiqué avoir conservé ;
- la facture de rachat du combiné réfrigérateur-congélateur, du 23 avril 2019, d'un montant de 759 euros TTC ;
- la liste des denrées alimentaires perdues, que Madame V et Monsieur B ont évalué à 213,27 euros TTC, ainsi que des photos de celles-ci ;
- la facture initiale d'achat de la plaque à induction, du 14 décembre 2018, d'un montant de 847,01 euros TTC ;
- le bon d'intervention DARTY du 4 janvier 2019, faisant état du remplacement de la plaque à induction ;
- la capture d'écran d'un visiophone et de son prix de 139 euros TTC dans les enseignes spécialisées ;

Concernant le visiophone, Madame V et Monsieur B ont indiqué que celui-ci, âgé de 13 ans au moment de l'incident, a été remplacé par le propriétaire du logement. Je ne suis en possession d'aucune attestation de professionnel ayant constaté les dommages. Je ne peux de ce fait me prononcer sur ces derniers.

Pour la plaque à induction, le bon d'intervention du 4 janvier 2019 fait état d'un remplacement, ce qui rend vraisemblable des dommages sur la plaque initiale.

S'agissant du combiné réfrigérateur-congélateur, Madame V a indiqué avoir conservé l'équipement.

Cependant, aucun professionnel n'a attesté de l'origine des dommages.

Concernant la plaque, Madame V a indiqué lors d'un échange avec mes services, que le professionnel, lors de son intervention, aurait indiqué qu'il s'agissait d'une défaillance de la carte mère et que bien qu'elle lui ait fait part de l'incident sur le réseau, le vendeur l'a remplacée, ce qui ne me permet pas d'exclure un défaut intrinsèque de cet équipement.

Par ailleurs, concernant le combiné réfrigérateur, celui-ci datait de 2005, soit une ancienneté de 13 ans au moment de l'incident. Je ne peux donc exclure un affaiblissement de ses protections dû à un usage prolongé pendant plusieurs années.

En outre, aucune attestation de voisins ayant subi des dommages à la suite de la coupure électrique du 20 décembre 2018 ne m'a été transmise.

Au regard de ces éléments, le lien de causalité entre la coupure du 20 décembre 2018 et les dommages ne peut être établi.

Concernant la perte des denrées, les données dont je dispose me permettent de considérer que les aliments sont susceptibles d'avoir subi une détérioration à la suite d'une coupure supérieure à 6 heures pour celles contenues dans un réfrigérateur et d'une coupure de plus de 12 heures pour celles stockées dans un congélateur.

Dans le courrier de prévenance de la coupure, du 13 décembre 2018, Y a indiqué que la coupure durerait approximativement 4 heures et 45 minutes. Or, celle-ci a duré 5 heures et 42 minutes. Cette durée n'est pas de nature à rendre des aliments impropres à la consommation.

LES DISPOSITIONS RELATIVES À L'ABATTEMENT FORFAITAIRE

La réglementation prévoit un abattement 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 abattement 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 abattement 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 le cas de Madame V et Monsieur B, 9 kVA x 2 euros x 1 tranche = 18 euros.

Y a indiqué que ces derniers n'ont pas reçu cet abattement en raison de la durée prévisionnelle de la coupure inférieure à cinq heures. La coupure ayant eu une durée supérieure, Y devra appliquer cet abattement d'un montant de 18 euros sous la forme d'un dédommagement.

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

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

- **verser à Madame V et Monsieur B l'abattement forfaitaire sur le TURPE pour la coupure d'électricité de 5h 42 qu'ils ont subie en décembre 2018**

Madame V et Monsieur B et vous-même êtes 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 la solution proposée est acceptée.

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

Si Madame V et Monsieur B, ainsi que vous-même demeurez insatisfaits de l'issue de cette médiation, ou si le distributeur 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.

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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : Madame V et Monsieur B

Y
CRE