

Monsieur D

Paris, le 19 juillet 2024

N° de dossier : **D2024-04164**  
(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 fournisseur A et au distributeur B. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous m'avez exposé que le distributeur B ne vous a pas versé l'indemnité prévue pour compenser l'indisponibilité de la puissance souscrite durant une coupure longue d'électricité survenue du 11 au 14 novembre 2023.

Vous souhaitez donc que le distributeur B vous verse cette indemnité.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations transmises par le fournisseur A et le distributeur B dans le cadre de la médiation.

Au cours de la médiation, le distributeur B a indiqué que :

- La fourniture d'électricité a été suspendue dans votre secteur du 11 novembre 2023 à 19h50 au 14 novembre 2023 à 14h51 ;
- Cette coupure était due à la mise en sécurité d'un poste basse tension inondé à la suite de la tempête Ciaran ;
- Cette coupure ne remplit pas les critères d'éligibilité pour l'indemnisation d'une coupure longue, car elle n'a pas été causée par une défaillance des équipements du distributeur.

De votre côté, vous faites référence à un article publié sur le site Internet [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)<sup>1</sup>, intitulé « *Intempéries : peut-on être dédommagé en cas de coupure d'électricité ?* » (publié le 15 novembre 2023 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)), qui précise : « *Pour qu'il y ait indemnisation, la délibération de la CRE précise que la coupure d'électricité ne doit pas concerner plus de 20 % des clients finals sur le territoire. Ce seuil n'a pas été atteint lors de la tempête Ciaran.* »

Ces éléments appellent de ma part les remarques suivantes.

Tout d'abord, je comprends votre étonnement face au refus du distributeur B de vous indemniser, étant donné que l'entreprise avait publiquement annoncé son intention d'indemniser les clients ayant subi des coupures

---

<sup>1</sup> <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A16927#:~:text=L'arr%C3%AAt%C3%A9%20portant%20reconnaissance%20de,coupure%20sur%20le%20r%C3%A9seau%20%C3%A9lectrique.>

d'électricité de plus de cinq heures consécutives à cause de la tempête Ciaran. Cette déclaration avait été largement relayée dans les médias<sup>2</sup>, créant une attente légitime chez les consommateurs affectés par ces interruptions de service prolongées.

Il convient de rappeler les points suivants concernant le mécanisme de pénalités pour les coupures longues, tel que défini par la délibération n°2021-13 du 21 janvier 2021 de la Commission de régulation de l'énergie (Les extraits pertinents de cette délibération sont joints en annexe pour référence).

Le champ d'application est défini comme suit :

*« Toute interruption d'alimentation d'une durée supérieure à 5 heures due à une défaillance imputable au réseau public de distribution géré par le distributeur B, y compris lors d'événements exceptionnels, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures » ;*

*« Ces indemnités doivent être versées quelle que soit l'origine de la coupure. En particulier lorsque l'interruption d'alimentation est due à une défaillance du réseau public de transport, les indemnités sont versées au consommateur par le distributeur B, mais RTE les rembourse au distributeur B concerné ».*

Les exceptions ont été délimitées au cas suivants :

- *« En cas de coupure de plus 20% de l'ensemble des consommateurs finals alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport, la pénalité ne sera pas versée aux consommateurs coupés sur le territoire métropolitain continental » ;*
- *« Afin de limiter leur exposition financière, les ELD et le fournisseur A gardent la possibilité, en cas de coupure liée à un événement exceptionnel défini au paragraphe 1 de l'annexe 7, de réduire les montants des indemnités applicables [...] ».*

Ainsi, *« ces indemnités doivent être versées quelle que soit l'origine de la coupure »*. Seules les Entreprises Locales de Distribution (ELD) et le fournisseur A ont la possibilité de réduire les montants des indemnités en cas d'événement exceptionnel, tel que défini au paragraphe 1 de l'annexe 7, notamment *« les phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle, au regard de leur impact sur les réseaux [...] »*.

Selon la Direction de l'information légale et administrative relevant du Premier ministre, le seuil de 20% de consommateurs finals coupés n'a pas été atteint pendant la tempête Ciaran. De plus, étant donné que le distributeur B n'est pas une ELD, il ne peut invoquer le paragraphe 1 de l'annexe 7 pour s'exonérer de son obligation de verser l'abattement forfaitaire pour coupure longue.

Par conséquent, je considère que le distributeur B devrait vous verser l'abattement pour compenser l'indisponibilité de la puissance souscrite durant la coupure longue d'électricité survenue du 11 au 14 novembre 2023.

Le calcul de l'indemnité s'effectue comme suit :

- Elle s'applique par tranche de 5 heures de coupure, jusqu'à un maximum de 40 tranches consécutives ;
- Pour les consommateurs en basse tension (BT) avec une puissance souscrite  $\leq 36$  kVA, le montant est de 2 euros HT par kVA de puissance souscrite, par tranche de 5 heures.

En l'espèce, la coupure a eu une durée d'environ 67 heures, soit 13 tranches de cinq heures, ce qui correspond à un abattement de  $9 \text{ kVA} \times 2 \text{ euros HT} \times 13 \text{ tranches} = 234 \text{ euros TTC}$ . J'estime que le distributeur B devrait vous accorder cet abattement.

Vous avez effectué plusieurs démarches auprès de votre fournisseur A, qui les a traitées et vous a accordé un dédommagement de 60 euros TTC, ce dont je prends acte, ainsi qu'auprès du distributeur B, qui a systématiquement refusé, dans ses courriels des 8 et 29 janvier 2024, de vous accorder l'abattement sollicité. Ces refus injustifiés ont prolongé ce litige depuis novembre 2023. A ce titre, j'estime que le distributeur B devrait vous verser une compensation.

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

- **Vous verser l'indemnité prévue pour la coupure longue du 11 au 14 novembre 2023, d'un montant de 234 euros HT ;**
- **Vous verser un dédommagement de 50 euros TTC pour le traitement inadapté de votre dossier.**


La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. 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 l'acceptez.

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

A défaut d'accepter la solution recommandée, ou si le distributeur B 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie