

## Décision du CoRDIS

N° 09-38-24

### Décision du comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie en date du 5 novembre 2024 sur le différend qui oppose Mme B. à la société Enedis relatif à la qualité de l'alimentation électrique par le réseau public de distribution d'électricité d'une installation de consommation d'électricité

**Le comité de règlement des différends et des sanctions (le CoRDIS) est saisi par Mme B. des faits suivants.**

Mme B., domiciliée au [...], s'est plainte auprès de la société Enedis, le 13 décembre 2022, des chutes de tension électrique sur le réseau alimentant son habitation. La société Enedis est, alors, intervenue à plusieurs reprises à son domicile.

Le 10 février 2023, la société Enedis a indiqué à Mme B. :

- que le bureau d'étude en charge de son secteur avait ouvert, le 20 décembre 2022, un dossier en vue du renforcement du réseau desservant son domicile et a précisé qu'il s'agissait de travaux complexes pouvant nécessiter un délai minimum de « 12 à 18 mois environ » ;
- qu'elle prenait en charge les dommages occasionnés à son installation « *dans la mesure où le lien de causalité avec les perturbations rencontrées est établi* » ;

En septembre 2023, Mme B. a saisi le Médiateur national de l'énergie (le « MNE ») pour être indemnisée de la gêne et des dégâts occasionnés par les chutes de tension constatées sur son réseau domestique, dont le remboursement de la facture du chauffagiste ayant remplacé la bougie d'allumage de sa chaudière et connaître la date de réalisation des travaux entrepris par la société Enedis.

Par une recommandation du 29 mai 2024, le MNE a recommandé à la société Enedis :

- de confirmer la date de début des travaux de renforcement devant être achevés à l'été 2024 et de tenir Mme B. informée de leur progression ;
- de dédommager Mme B. à hauteur de 165 euros TTC pour les dommages ayant affecté son percolateur, sa tour de son et son ordinateur ;
- de la dédommager à hauteur de 111,66 euros TTC pour le remplacement de la bougie d'allumage de la chaudière ;
- de la dédommager forfaitairement à hauteur de 350 euros TTC, incluant les 150 euros TTC proposés pour « gêne occasionnée », pour l'ensemble des désagréments subis.

La société Enedis a répondu au MNE en lui indiquant :

- que les travaux sont en cours de réalisation et que leur achèvement est prévu pour l'été 2024 ;
- que les travaux souterrains ont déjà été réalisés et que les travaux aériens sont en cours de programmation ;
- qu'elle dédommagerait Mme B. à hauteur de 165 euros TTC pour les dommages sur le percolateur, la tour de son et l'ordinateur ;
- qu'elle ne donnerait, néanmoins, pas une suite favorable au troisième point de la recommandation car aucun lien de causalité ne peut être établi entre la panne de la bougie d'allumage de la chaudière remplacée le 19 avril 2024 et une quelconque anomalie de tension sur le réseau desservant le logement en cause ;
- qu'elle verserait à Mme B. la somme de 350 euros TTC, incluant les 150 euros TTC proposés, pour les désagréments subis.

\*

Vu la procédure suivante :

Par une saisine enregistrée sous le numéro 09-38-24 le 30 juillet 2024, Madame B. demande au CoRDIS, dans le dernier état de ses écritures :

- de condamner la société Enedis à l'indemniser pour les désagréments qu'elle a subis durant les hivers 2022-2023 et 2023-2024 liés aux insuffisances du réseau électrique alimentant son installation de consommation ;
- de condamner la société Enedis à l'indemniser pour ses appareils ayant été détériorés, à savoir un percolateur, un ordinateur et une tour de son ;
- de condamner la société Enedis à lui rembourser l'intervention du chauffagiste ayant remplacé la bougie d'allumage de sa chaudière ;
- d'enjoindre à la société Enedis de lui donner une date pour la réalisation des travaux ;
- d'enjoindre à la société Enedis de réaliser les travaux nécessaires à la remise en état de son réseau électrique dans les plus brefs délais.

Elle soutient que :

- la médiation entre elle et la société Enedis en lien avec le MNE n'a pas abouti ;
- alors que la société Enedis indique qu'aucune chute de tension n'a été enregistrée sur la période pertinente, cette société aurait pourtant refusé d'installer à son domicile un appareil enregistreur de tensions qui a finalement été fourni non par la société Enedis mais par le Syndicat départemental d'énergie et d'équipement de la Vendée (le « SYDEV ») qui a également fourni les résultats de la tension relevée, que la société Enedis semble occulter ;
- la société Enedis ne prend en compte qu'une période de N-1 au titre de la période pertinente, alors que les désagréments sont constatés depuis décembre 2022 ;
- la société Enedis contredit aujourd'hui les propos de l'un de ses agents qui a déclaré le 17 décembre 2022 que la société Enedis aurait constaté la défaillance de fourniture d'électricité chez l'ensemble de ses voisins, tous équipés d'un compteur Linky ;
- la société Enedis l'aurait « harcelée » pour qu'elle accepte la pose d'un compteur Linky ;
- elle estime être « dupée » par la société Enedis qui reconnaissait pourtant déjà sa défaillance le 17 décembre 2022 et indiquait que les dommages matériels consécutifs à la baisse de tension de son réseau électrique pourraient être indemnisés ;
- si la société Enedis a affirmé le 30 juin 2023 que les travaux seraient réalisés en février 2024 et s'achèveraient au cours de l'été 2024, elle a ensuite indiqué qu'ils débuteraient finalement en mars, puis en avril, avant de modifier une fois encore ces dates le 16 juillet 2024 en indiquant que les travaux devraient, sous réserves, s'achever fin novembre 2024, ce qu'elle n'a appris que par l'intermédiaire du MNE qui avait préconisé que la société Enedis la tienne directement informée, ce qu'elle ne fait pas ;
- relativement à sa demande de remboursement de ses appareils endommagés, il ressort d'un courrier électronique du 10 février 2023 que la société Enedis lui a confirmé la prise en charge de ses appareils électrique « jusqu'à la fin des travaux » ; qu'il lui est, par ailleurs, impossible de fournir la preuve que son ordinateur est tombé en panne en raison des chutes de tension ; qu'en outre la société Enedis soutient que sa demande de remboursement portant sur ses appareils électroménagers est irrecevable, alors qu'elle lui a octroyé un dédommagement pour ces mêmes appareils (hormis l'ordinateur) ;
- relativement à sa demande de remboursement de la facture du chauffagiste intervenu à son domicile, si Enedis dit avoir vainement demandé les caractéristiques de la chaudière, elles lui ont pourtant été transmises, notamment par échange de courriers électroniques le 23 octobre 2023 ;
- elle a dû rallumer sa chaudière au moins 700 fois durant l'hiver 2022/2023 ;
- la somme de 350 euros proposée par la société Enedis au titre de son dédommagement paraît dérisoire au regard des désagréments subis ;
- la société Enedis ne respecte pas sa charte des "6 principes du code bonne conduite", notamment sur la transparence ;

Par des observations en défense enregistrées le 23 août 2024, la société Enedis, représenté par son représentant légal et ayant pour avocat Maîtres Cédric de Pouzilhac et Inès Kodia, demande au CoRDIS, dans le dernier état de ses écritures de :

- déclarer irrecevables les demandes indemnitaires formulées par Madame B. ;
- rejeter la demande de Madame B. visant à fixer une date de réalisation des travaux et ordonner la réalisation des travaux dans les plus brefs délais.

La société Enedis soutient que :

- aucune disposition légale ou réglementaire ne confère au CoRDIS le pouvoir de statuer sur des demandes indemnitaires, qui sont dès lors irrecevables ;
- si Mme B. dénonce un durée anormale et une conduite non-contrôlée du calendrier des travaux, la société Enedis est cependant intervenue au point de livraison dès le lendemain de sa réclamation de décembre 2022 et a procédé à des travaux de rééquilibrage des phases du réseau aérien basse tension ; qu'à leur issue, la tension mesurée en sortie disjoncteur était de 228 V ; qu'elle est intervenue de nouveau au mois de janvier 2023, pour procéder à une augmentation de la prise transformateur ce qui a permis un gain de 16 V en tension simple (entre phase et neutre) et de 10 V en tension composée (entres phases) ; que ces deux interventions d'urgence ont normalement dû corriger l'essentiel des désagréments éprouvés par Mme B. qui ont pu provenir du réseau public ;
- les travaux de renforcement du réseau sont largement entamés et suivent un calendrier d'ores et déjà établi ; qu'ainsi la demande de la requérante est dépourvue d'objet ;
- s'agissant des travaux de renforcement du réseau, la société Enedis a, dès les premières constatations de baisse de tension sur le réseau public, en décembre 2022, lancé le processus aujourd'hui en cours ;
- la société Enedis n'enregistre à ce jour, aucun report du suivi de projet ni anomalie dans la conduite des travaux ; que la réalisation des échéances prévues au calendrier des travaux et les délais y afférents sont techniquement incompressibles ;
- la date de fin des travaux est aujourd'hui prévue au 8 novembre 2024, sous réserve d'aléas climatiques, techniques, et sociaux, indépendants de la volonté d'Enedis ;
- il ne peut être reproché à Enedis d'avoir estimé qu'une fin de travaux interviendrait initialement en été 2024, puisque les dates annoncées à Mme B. lui ont toujours été données à titre indicatif, dans la mesure où la société Enedis ne peut prévoir avec exactitude la fin des travaux ;
- il n'est pas établi que les désagréments auxquels se réfère Mme B., postérieurement à l'intervention d'Enedis de janvier 2023, proviennent effectivement de baisses de tension sur le réseau public de distribution ; qu'en particulier, les déclenchements sur la chaudière de Madame B. ne doivent pas provenir de baisse de tension sur le réseau dès lors que l'ampleur et la fréquence de ces déclenchements apparaît incompatible avec l'hypothèse d'une faiblesse du réseau et qu'aucune autre réclamation ou information similaire provenant du voisinage de Madame B. n'a été reçue ;
- que Madame B. a refusé la pose d'un compteur Linky à son domicile ; que les données du voisinage ne corroborent pas la persistance de baisses de tension au domicile de la demanderesse ;
- que si Mme B. veut obtenir un examen complet de sa situation, il lui revient de faire vérifier son installation intérieure en vue de détecter d'éventuelles anomalies qui se seraient ajoutées aux perturbations constatées sur le réseau en décembre 2022.

\*

Par une décision du 24 septembre 2024, la clôture de l'instruction a été fixée au 10 octobre 2024 à 12h.

Par des courriers en date du 10 octobre 2024, les parties ont été informées que la séance publique se tiendrait le 21 octobre 2024 à 09h00.

\*

Les parties ayant été régulièrement convoquées à la séance publique du comité de règlement des différends et des sanctions, composé de M. Tuot, président, Mme Ducloz, M. Simonel et M. de Larosière de Champfeu, membres, qui s'est tenue le 21 octobre 2024, après vérification de l'identité des parties et de leurs représentants, en présence de :

- M. Maslarski, chef du département contentieux et représentant le directeur général empêché ;
- M. Giafferi, rapporteur ;
- Mme B. ;
- Les représentants de la société Enedis, assistés de Maîtres Cédric de Pouzilhac et Inès Kodja.

Après avoir entendu :

- le rapport de M. Giafferi, présentant les moyens et les conclusions des parties ;
- les observations de Mme B., cette dernière persistant dans ses moyens et conclusions.
- les observations de Maîtres Cédric de Pouzilhac et Inès Kodja pour la société Enedis, cette dernière persiste dans ses moyens et conclusions.

\*

Le comité de règlement des différends et des sanctions en ayant délibéré après que les parties, le rapporteur, le public et les agents des services se sont retirés.

Vu les autres pièces du dossier :

Vu :

- le code de l'énergie, notamment ses articles L. 134-19 et suivants et R. 134-7 et suivants ;
- l'arrêté du 24 décembre 2007 pris en application du décret n° 2007-1826 du 24 décembre 2007 relatif aux niveaux de qualité et aux prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de transport d'électricité ;
- la décision du 13 février 2019 portant adoption du règlement intérieur du comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie ;
- la décision du 5 août 2024 du président du comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie, relative à la désignation d'un rapporteur pour l'instruction de la demande de règlement de différend enregistrée sous le numéro 09-38-24.

\*

**Sur la recevabilité des demandes indemnitaires :**

1. Mme B. demande au CoRDIS de condamner la société Enedis à lui payer diverses sommes en indemnisation des dommages qu'elle allègue comme résultant des chutes de tension du réseau électrique intervenues à son domicile.
2. Néanmoins, il résulte des articles L. 134-19 et suivants du code de l'énergie qui fixent la compétence du CoRDIS en matière de règlement de différends, qu'il n'appartient pas à ce dernier de condamner l'une des parties à la réparation d'un préjudice subi par la partie demanderesse, à qui il revient, si elle le juge utile, de saisir la juridiction compétente de ses demandes indemnitaires.
3. Dans ces conditions, les demandes indemnitaires de Mme B. doivent être rejetées.

**Sur l'obligation pour Enedis d'assurer la qualité de l'alimentation électrique :**

4. Il résulte des articles L. 121-1 et D. 322-2 du code de l'énergie et de l'article 4 de l'arrêté du 24 décembre 2007 que le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité est tenu de mettre en œuvre tous les moyens techniques à sa disposition lui permettant d'assurer une desserte en électricité de qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique. Pour se conformer à cette obligation, il doit s'assurer, d'une part, que la tension efficace en un point de connexion particulier du réseau basse-tension (BT), calculée sur la moyenne de 10 minutes, se situe dans une plage de plus ou moins 10 % autour des valeurs nominales correspondant à 230 volts entre l'une quelconque des trois phases et le neutre et, d'autre part, que la valeur maximale du gradient de chute de tension est inférieure à 2 %.
5. En l'espèce, Mme B. soutient qu'elle a constaté à plusieurs reprises, depuis le mois de décembre 2022, des variations de tension importantes sur le réseau électrique qui dessert son habitation, ce qui auraient endommagé plusieurs de ses équipements électriques et notamment sa chaudière. La société Enedis soutient être intervenue à plusieurs reprises dès le 13 décembre 2022, au domicile de Mme B., jour de sa première réclamation auprès du centre de dépannage du distributeur, afin d'effectuer des vérifications et réparations ayant permis de rétablir un voltage de 228 Volts en sortie de disjoncteur.
6. Il ressort des échanges intervenus entre les parties au cours de la séance publique du comité et de leurs réponses aux questions qui leur ont été posées par le comité, d'une part, que la société Enedis

confirme que les travaux de renforcement du réseau public de distribution d'électricité desservant la zone du domicile de Mme B. seront achevés le 8 novembre 2024, sous réserve qu'aucun cas fortuit ou constitutif d'une force majeure ne survienne et, d'autre part, que Mme B. accepte l'installation immédiate d'un compteur Linky dans son domicile, afin notamment que soient réalisées en temps réel, par la société Enedis, les mesures nécessaires à la détection d'éventuelles anomalies résiduelles sur le réseau électrique desservant ce domicile. La société Enedis s'est engagée à installer ce compteur dans les plus brefs délais et à suivre les conditions de l'alimentation électrique du domicile de Mme B.

7. Dans ces conditions, le comité, sur le fondement des engagements des parties mentionnés au point précédent, constate qu'il n'y a plus lieu, en l'état de l'instruction, de statuer sur la demande de règlement de différend que lui a soumise Mme B.

\*

\* \*

**Décide :**

- Article 1. -** Les demandes de Mme B. tendant à ce que lui soient accordé une indemnisation sont rejetées.
- Article 2. -** Il n'y a pas lieu de statuer sur le surplus des demandes de Mme B.
- Article 3. -** La présente décision sera notifiée à Mme B. et à la société Enedis. Elle sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

**Fait à Paris, le 5 novembre 2024,**

**Pour le Comité de règlement des différends et des sanctions,**

**Le président,**

**Thierry TUOT**