

ÉNERGIE

Dégâts électriques, ERDF laisse les usagers sous tension

Un ordinateur ou un lave-vaisselle qui grille ? C'est peut-être la faute d'une surtension, d'un défaut de tension ou d'une coupure intempestive. Chaque année, les défaillances du réseau provoquent des dégâts dans les foyers. Les consommateurs sont souvent confrontés à la mauvaise foi de l'électricien.

Des ampoules qui claquent en série, des appareils qui grillent les uns après les autres : le 12 février dernier, des habitants de Neulliac (Morbihan) ont été victimes d'une impressionnante réaction en chaîne. Une voiture aurait percuté un poteau électrique, entraînant une surtension sur la ligne, rapporte le quotidien *Ouest-France*. Une nuit entière, le réseau a délivré du courant à 380 volts au lieu de 220 volts.

Toutes les perturbations sur le réseau ne sont pas aussi spectaculaires. Et c'est heureux, compte tenu de leur fréquence. Chaque année, des dizaines de milliers de foyers subissent des défaillances : surtension, baisse de tension, fluctuation de l'onde (quand les lumières "papillotent", par exemple). Elles empêchent

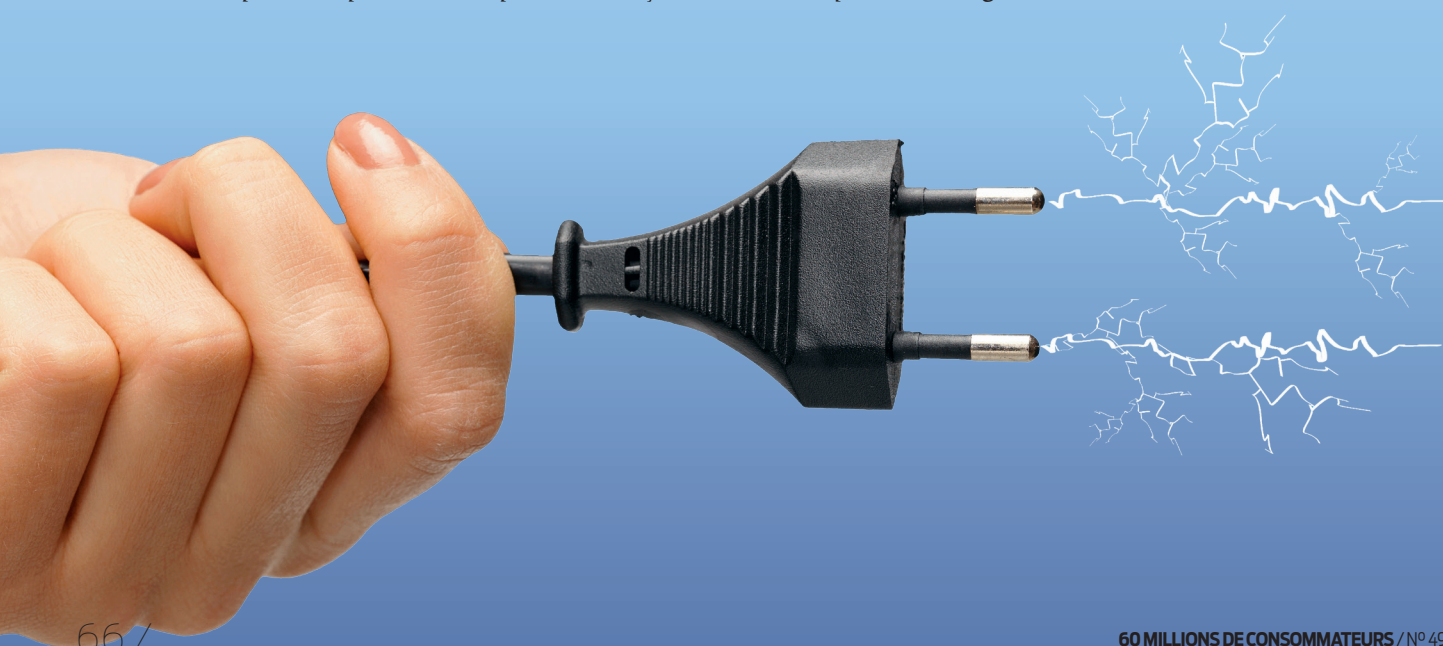
le bon fonctionnement des appareils électriques, quand elles ne provoquent pas d'importants dégâts matériels.

UNE INDEMNISATION DE 2 922 € POUR UN PRÉJUDICE DE 8 257 €

Propriétaire d'un appartement neuf depuis deux ans, Sophie Caruso ne sait plus quoi faire : « *La tension électrique varie en permanence. Nous avons perdu une télé, un chauffe-biberon, une cafetière, et les volets roulants se déprogramment chaque semaine... Comme il s'agit d'un problème récurrent, notre assureur refuse de nous indemniser. Le syndic nous dit de voir avec EDF, qui ne répond pas aux lettres recommandées !* » Voilà qui confirme les nombreux témoignages reçus à «60» : lorsqu'un dommage sur-

vient, les usagers ont le plus grand mal à savoir vers qui se tourner et à obtenir réparation. Sur le fond, c'est au gestionnaire du réseau, ERDF, qu'il incombe d'assurer une fourniture électrique de qualité. La cour d'appel de Caen l'a encore rappelé en octobre 2012 : le distributeur est tenu à une obligation de résultat et ne peut s'exonérer de sa responsabilité qu'en apportant la preuve de la force majeure. Encore faut-il, pour le consommateur, faire la preuve qu'un problème est survenu sur le réseau, et que c'est lui qui a fait flancher les appareils. Une gageure : les perturbations électriques, sauf quand un incendie se déclare, sont rarement apparentes.

Le distributeur peut aussi se montrer d'une franche mauvaise foi. En février



2012, victime d'anomalies de plus en plus fréquentes, Jean assiste à l'inspection de deux techniciens d'ERDF : « *Une heure après leur intervention, une surtension s'est produite à mon domicile, détériorant nombre d'appareils : TV, hotte de cuisine...* » Les mêmes agents reviennent en fin de journée et trouvent l'origine du problème. Cela n'empêchera pas ERDF de nier toute intervention ce jour-là.

Bref, pour réclamer, mieux vaut constituer un dossier solide (*voir encadré ci-dessous*). Le plus souvent, ERDF incite à faire jouer l'assurance habitation. Vous aurez ainsi plus de chance d'obtenir réparation, même si le distributeur nie sa responsabilité. Attention : tous les contrats ne couvrent pas les risques d'origine électrique, et quand c'est le cas, une franchise et un coefficient de vétusté peuvent être appliqués sur les appareils endommagés. « *J'ai dû tout racheter : chaudière, ordinateur, plaque de cuisson, machine à laver... Et j'ai été indemnisée à hauteur de 2 922 € pour un préjudice estimé à 8 257 € !* », s'étrangle Michèle Boulanger, victime

d'une surtension en mars 2011. Lorsque le montant du préjudice le justifie, recourir à un expert indépendant, et qui représentera vos intérêts, peut aboutir à une meilleure indemnisation. Certaines assurances habitation, au titre de la garantie "honoraires d'expert", prennent en charge le coût élevé de cette contre-expertise. Sinon, l'assuré en sera pour ses frais.

LE CONSOMMATEUR A DROIT À LA RÉPARATION DU PRÉJUDICE

Outre les dégâts matériels, les conséquences peuvent être très coûteuses. Absence de chauffage en plein hiver, coût de l'intervention en urgence d'un électricien, temps perdu dans les différentes démarches (courrier, devis), avance des frais de remplacement des appareils... « *Le consommateur, qui a le droit à la réparation de son préjudice, est fondé à demander à ERDF un complément d'indemnisation* », rappelle le Médiateur national de l'énergie. En cas de démarches amiables infructueuses, l'usager peut le saisir gratuitement. Ses recommandations, hélas, sont rarement appliquées



Un réseau vétuste

Le réseau de distribution électrique français souffre d'un sous-investissement chronique. Le matériel est mal entretenu et a vieilli prématurément. Mais le montant actuel des investissements (moins d'un milliard d'euros par an) ne permettra pas d'améliorer rapidement la qualité de la fourniture électrique. Résultat, le temps moyen de coupures intempestives par foyer ne cesse de s'allonger depuis quinze ans : il était de 97 minutes en 2013, contre 50 minutes en 1999.

par ERDF : « *Sept recommandations sur dix ne sont pas suivies par ERDF* », souligne le Médiateur. Et, lorsqu'elles le sont, ERDF rechigne à régler la totalité de la facture : en 2013, le montant réclamé était en moyenne de 810 € ; la somme obtenue était de 150 €.

Sinistre

Comment réagir

En cas de sinistre résultant d'une perturbation électrique, vous pouvez faire une réclamation directement auprès du distributeur ERDF ou *via* votre fournisseur (EDF, Direct Énergie, etc.). Celle-ci doit être adressée dans un délai de vingt jours à compter de l'incident, par courrier recommandé avec avis de réception, en mentionnant les circonstances, la nature et le montant estimé du dommage. Parallèlement, prévenez votre assureur.

- Pour avoir des chances d'être indemnisé, il faut réunir un large faisceau de preuves : attestation d'électricien précisant l'origine du

sinistre, certificat de conformité de l'installation, témoignages de voisins ayant subi les mêmes désagréments ou ayant assisté à l'intervention d'ERDF, photos des appareils endommagés, factures d'achat de l'équipement et de réparation, devis, éventuellement articles de presse, etc.

- Sans réponse satisfaisante, deux mois après l'envoi de votre réclamation, vous pouvez saisir le Médiateur national de l'énergie, ou directement le tribunal. ||

info+ Site du médiateur : www.energie-mediateur.fr

DES BATAILLES JURIDIQUES INTERMINABLES

Ultime solution, s'adresser à la justice. Si peu de consommateurs y ont recours, les assurances n'hésitent pas à se retourner contre EDF (dont ERDF est une filiale) pour obtenir le remboursement des dommages qu'elles ont indemnisés. Ces procédures donnent lieu à des batailles juridiques interminables.

Le 19 février 2013, la cour d'appel de Grenoble a ainsi conclu à l'entière responsabilité d'EDF dans l'incendie d'un logement survenu... onze ans plus tôt. Une surtension avait fait exploser un four à micro-ondes, entraînant un départ de feu et près de 60 000 € de dommages. ERDF soutenait que le fabricant n'avait pas respecté son obligation de livrer un appareil ne présentant aucun danger. Les juges n'ont pas été de cet avis, rappelant au distributeur qu'« *il n'est pas imposé de fabriquer un appareil capable de résister à une surtension trois fois supérieure à la normale* ». ||

AURÉLIA SEVESTRE