

DÉCISION DU CORDIS

06-38-23

Décision du comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie en date du 24 octobre 2023 sur le différend qui oppose Madame H. à la société Enedis relatif à la qualité de l'alimentation électrique d'une installation de consommation

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

Mme H., domiciliée (...), a constaté depuis le mois de novembre 2022 des variations répétées de tension sur le réseau électrique de son domicile, provoquant des dysfonctionnements de ses appareils électriques.

Lors d'une intervention le 5 décembre 2022 à la demande de Mme H., la mesure instantanée de la tension calculée par la société Enedis (« Enedis ») au niveau du poste de distribution et de son domicile n'a pas révélé un niveau anormal.

Les 3 et 17 janvier 2023, Mme H. a signalé aux services d'Enedis que les variations de tension n'avaient pas cessé, provoquant des pannes et endommageant sa pompe à chaleur.

Le 19 février 2023, Mme H. a exposé sa situation à M. G., adjoint à l'urbanisme de la commune d'Allaire, qui a relayé sa réclamation auprès d'Enedis.

Le 16 mars 2023, Enedis a expliqué à M. G. que les mesures réalisées le 5 décembre 2022 par ses services étaient insuffisantes pour qualifier la qualité d'alimentation et que le recueil de données sur une période plus longue était nécessaire.

Le 22 mars 2023, Enedis a installé un compteur Linky au domicile de Mme H. afin qu'une analyse approfondie des données relatives à l'historique de l'alimentation électrique concernant le point de livraison de son logement soit réalisée.

C'est dans ce contexte que, le 2 juillet 2023, Mme H. a saisi le CoRDIS d'une demande de règlement de différend.

Le 8 septembre 2023, la société Enedis a informé M. G. que « *les interventions réalisées pour améliorer la qualité d'alimentation en électricité dans le village du (...) n'ont pas permis [de] régler les dysfonctionnements* » et que la réalisation de travaux de renforcement était à l'étude.

Par une saisine et des observations en réponse, enregistrées sous le numéro 06-38-23, les 2 juillet, 15 août et 17 septembre 2023, Mme H. demande au CoRDIS, dans le dernier état de ses écritures :

- d'examiner sa situation et d'engager les mesures appropriées pour résoudre rapidement le problème de tension insuffisante ;
- de bénéficier du remboursement de la franchise de son assurance d'un montant de 139 euros pour le changement de la carte électronique et du compresseur endommagés suite aux variations de tension, avec la garantie de la prise en charge par Enedis en cas de nouveaux dommages résultant des dernières variations subies ;
- de bénéficier d'un remboursement partiel de sa consommation de bois pour un montant de 252 euros ;

DÉCISION DU CORDIS

24 octobre 2023

- d'obtenir le remboursement de l'abonnement de son contrat d'électricité pour la période hivernale, soit du 1^{er} novembre 2022 au 31 mars 2023.

Mme H. soutient que :

- Enedis avait connaissance des dysfonctionnements électriques dans le lieu-dit Lyonnais, comme en témoignent les échanges de courriers électroniques entre elle et un élu de sa commune ;
- les tentatives d'Enedis pour résoudre ces problèmes de tension ont échoué ;
- si un enregistreur de tension avait été installé sur son compteur Linky, comme Enedis s'y était pourtant engagé, le gestionnaire de réseau aurait eu connaissance des données de tension au domicile de Mme H..

Par trois mémoires en défense, enregistrés les 27 juillet, 1^{er} septembre et 3 octobre 2023, la société Enedis représentée par la présidente du directoire, Mme Laigneau, et ayant pour avocat Me Scanvic, Foley Hoag AARPI, demande au CoRDIS de rejeter la demande.

Enedis fait valoir que :

- sa première intervention le 5 décembre 2022 n'a pas révélé de niveaux de tension anormaux ;
- si elle s'efforce en tant que gestionnaire de réseau de distribution de mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique, il peut néanmoins arriver que certaines phases d'une ligne du réseau électrique soient excessivement sollicitées et entraînent une chute de tension pour certains clients ; qu'en l'espèce, la pose d'un compteur Linky a permis de procéder à une analyse précise des données relatives à l'historique de l'alimentation électrique concernant le point de livraison du logement de Mme H. ; que depuis cette date et au regard des mesures permanentes obtenues, aucune variation de tension inférieure aux plages prévues par les normes en vigueur n'a été constatée pour son habitation, Mme H. reconnaissant implicitement ne plus subir désormais de variations de tension anormales ;
- son courrier électronique du 8 septembre 2023 indique à l'exposante et à la mairie qu'il existe un risque à moyen terme et qu'une étude sera menée pour évaluer la pertinence des travaux de renforcement, d'autant plus que quatre demandes de permis de construire ont été déposées ; que les changements de phase de l'installation de la demanderesse et de ses voisins règlent les problèmes ponctuellement constatés.
- Mme H. ne pourra pas bénéficier de divers remboursements de son préjudice au regard de la jurisprudence du CoRDIS.

*

Par une décision du 18 septembre 2023, la clôture de l'instruction a été fixée au 3 octobre 2023 à 12h00.

*

Le 21 septembre 2023, une mesure d'instruction a été diligentée à l'égard d'Enedis afin d'obtenir :

- la copie des principes d'étude et de développement du réseau pour le raccordement des clients consommateurs et producteurs BT – référencée Enedis-PRO-RES_43^E ;
- dans l'hypothèse où des capteurs (qualimètre, memobox...) auraient été installés au niveau du point de livraison de Mme H., le rapport de qualimétrie intégrant la courbe ITIC correspondante, obtenu entre le 1^{er} décembre 2022 et le 31 mars 2023 à cet emplacement ;
- Les références, ainsi qu'une copie de la norme sur laquelle la société Enedis se fonde dans son bilan des excursions réalisées entre le 29 août 2022 et le 17 juillet 2023.

Le 28 septembre 2023, Enedis a produit la norme Enedis-PRO-RES_43^E, ainsi que l'arrêté du 24 décembre 2007, mais a néanmoins indiqué ne pas disposer d'un rapport de qualimétrie intégrant la courbe ITIC, précisant également ne disposer que des seules mesures relevées par le compteur Linky de Mme H. en service depuis le 22 mars 2023.

*

Le 12 octobre 2023, le président du comité a fait droit à la demande de Mme H. de participer par visioconférence à la séance publique.

La société Enedis a donné son accord le même jour à la participation en visioconférence de Mme H..

*

Vu les autres pièces du dossier :

DÉCISION DU CORDIS

24 octobre 2023

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 25 juillet 2023 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 06-38-23 ;

*

Les parties ayant été régulièrement convoquées à la séance publique, qui s'est tenue le 16 octobre 2023, du CoRDiS, composé de M. Tuot, président, Mme Salomon et M. de Larosière de Champfeu, membres, en présence de :

Mme Bonhomme, directrice des affaires juridiques et représentant le directeur général empêché,

M. Laurent, rapporteur,

Mme H.,

Les représentants de la société Enedis, assistés de Me Scanvic.

Au début de la séance publique, le président du comité a rappelé qu'en application de l'article 1^{er} du règlement intérieur du comité, la demanderesse participait en visioconférence à cette séance.

Informé avant la séance de cette demande, le conseil de la société Enedis l'a acceptée dans un courrier électronique du 12 octobre 2023.

Les parties ont également été informées qu'à tout moment, le président du comité pouvait décider de lever la séance pour qu'elle soit reprise à une date ultérieure en cas de difficulté matérielle, notamment liée à la capacité de connexion de Mme H., ne permettant pas le déroulement normal de la séance.

Les parties n'ont pas fait état d'une mauvaise qualité de la liaison électronique.

Après avoir entendu :

- le rapport de M. Laurent, présentant les moyens et les conclusions des parties,
- les observations de Mme H., cette dernière persiste dans ses moyens et conclusions. Elle ajoute que les variations de tension persistent et évoque une chute de tension à 203 Volts lors la semaine du 9 octobre 2023, entraînant de nouveaux dysfonctionnements de ses appareils électriques.
- les observations de Me Scanvic pour la société Enedis, cette dernière persiste dans ses moyens et conclusions.

Au cours de la séance publique, Mme H. a déclaré être en possession de deux photographies datant de la semaine du 9 octobre 2023 et permettant d'identifier de nouvelles chutes de tension affectant son domicile.

A la demande du président, Mme H. a adressé ces photographies à l'issue de la séance publique au greffe du CoRDiS, lequel les a transmises à la société Enedis.

Le 23 octobre 2023, la société Enedis a transmis ses observations en réponse à ces photographies.

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.

*

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

1. Aux termes du dernier alinéa de l'article L. 121-1 du code de l'énergie : « *Matérialisant le droit de tous à l'électricité, produit de première nécessité, le service public de l'électricité est géré dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité et dans les meilleures conditions de sécurité, de qualité, de coûts, de prix et d'efficacité économique, sociale et énergétique.* » Aux termes de l'article L. 322-12 alinéa 1 et 2 du code de l'énergie : « (...), les gestionnaires des réseaux publics de distribution d'électricité conçoivent et exploitent ces réseaux de façon à assurer une desserte en électricité d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique. / Les niveaux de qualité et les prescriptions techniques en matière de qualité qui doivent être respectés par les gestionnaires des réseaux publics de distribution sont définis par voie réglementaire. Les niveaux de qualité peuvent être modulés par zone géographique. »

DÉCISION DU CoRDiS

24 octobre 2023

2. Aux termes de l'article D. 322-2 du même code : « Le gestionnaire du réseau prend les mesures qui lui incombent pour que la tension délivrée par le réseau soit globalement maintenue à l'intérieur d'une plage de variation et pour que la continuité de cette tension soit globalement assurée./ Un arrêté du ministre chargé de l'énergie fixe les limites, haute et basse, de cette plage de variation ainsi que le nombre et la durée cumulée maximaux des coupures de l'alimentation électrique admissibles dans l'année. Cet arrêté précise les méthodes statistiques permettant de vérifier si ces seuils sont respectés. »

3. Aux termes de l'article 4 de 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 : « Un dysfonctionnement en un point particulier de connexion autre qu'un point utilisé uniquement par un producteur d'électricité est réputé constaté (...) lorsqu'au moins une mesure effectuée selon une méthode conforme aux prescriptions de la norme CEI 61000-4-30 ou selon toute autre méthode jugée équivalente par l'autorité organisatrice met en évidence une tension efficace, moyennée sur 10 minutes, inférieure à 90 % de la valeur de la tension nominale correspondante mentionnée à l'article 1er du présent arrêté ou supérieure à 110 % de cette tension nominale. / En outre, un dysfonctionnement en un point particulier de connexion en BT autre qu'un point utilisé uniquement par un producteur d'électricité est également réputé constaté lorsque le gradient de tension dépasse 2 %, ce gradient étant défini comme la chute de tension supplémentaire qui serait constatée en ce point de connexion si une charge monophasée supplémentaire de 1 kW y était raccordée. »

4. Il résulte de ces dispositions 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 normale de distribution basse-tension (BT), moyennée sur 10 minutes, correspond à une plage de plus ou moins 10% autour des valeurs nominales, et d'autre part, que la valeur maximale admissible du gradient de chute de tension soit inférieure à 2%.

5. Il ressort des pièces du dossier que Mme H. a constaté à plusieurs reprises depuis novembre 2022 des variations de tension importantes sur le réseau électrique qui dessert son habitation, entraînant des dysfonctionnements de ses équipements électriques et endommageant sa pompe à chaleur.

6. Si les mesures instantanées de la tension au niveau du poste de distribution et du point de livraison de Mme H. réalisées le 5 décembre 2022 par Enedis n'ont pas révélé des niveaux de tension anormaux, il se déduit de l'analyse versée au dossier par Enedis et réalisée entre le 29 août 2022 et le 17 juillet 2023 à partir des données enregistrées par 35 compteurs Linky alimentés par le poste de distribution de Laugerai desservant également l'installation de Mme H., que des variations anormales de tension ont été relevées tout au long de l'hiver 2022, notamment à huit reprises le 24 janvier 2023 et à neuf reprises le 28 février 2023, chutant même jusqu'à 198 Volts. Il résulte également de ce bilan que les dysfonctionnements ont cessé sur le réseau BT à partir du mois de mars 2023, période coïncidant avec le changement par un technicien d'Enedis de la phase de tension du branchement des demandeurs vers une phase moins contraignante en parallèle de l'installation d'un compteur Linky.

7. Toutefois, par un courrier électronique du 8 septembre 2023, Enedis reconnaît que les interventions réalisées pour améliorer la qualité d'alimentation en électricité n'ont pas permis de régler les dysfonctionnements observés. Une étude de travaux de renforcement du réseau a d'ailleurs été réalisée par Enedis pour déterminer les travaux nécessaires, ainsi parfaitement connus d'Enedis. Le gestionnaire du réseau public a jusqu'à présent été dans l'incapacité, malgré les demandes du comité, de produire un rapport de qualimétrie qui identifierait avec précision les variations de tension au point de livraison du domicile de Mme H., ainsi que la valeur maximale admissible du gradient de chute de tension. Devant le manquement avéré et persistant du gestionnaire de réseau à ses obligations, alors que le remède aux dysfonctionnements constatés et qu'il reconnaît sont connus, il y a lieu d'enjoindre à Enedis de débiter les travaux nécessaires à l'accomplissement de ses obligations rappelées au point 3 dans un délai d'une semaine à compter de la notification de la présente décision et de produire un calendrier d'exécution de ces travaux, le tout, sous astreinte, passé ce délai d'une semaine, de 500 euros par jour de retard pendant deux mois. Il y a également lieu d'imposer à Enedis de réaliser en parallèle et pendant toute la durée des travaux une étude qualimétrique mensuelle, dont les résultats seront communiqués à la demanderesse.

8. Le CoRDiS sera compétent pour liquider l'astreinte.

Sur les demandes de remboursement présentées par Mme H. :

9. Mme H. demande au CoRDiS de bénéficier du remboursement de la franchise de son assurance pour le changement de la carte électronique et du compresseur de sa pompe à chaleur, de la facture de 252 euros correspondant à sa consommation de bois et de l'abonnement de son contrat d'électricité pour la période du 1^{er} novembre 2022 au 31 mars 2023.

10. Aucune disposition législative ou réglementaire ne prévoyant que le CoRDiS puisse attribuer à une partie une somme à titre indemnitaire, les demandes présentées par la partie exposante sont irrecevables.

DÉCISION DU CORDIS

24 octobre 2023

11. Cependant, il appartient à Enedis de tirer en la matière toutes les conséquences de la présente décision, et à la demanderesse, si elle s'y croit fondée, d'entreprendre toute action judiciaire en ce sens.

*

* *

Décide :

- Article 1^{er}.** – Enjoint à Enedis de débiter les travaux nécessaires à l'accomplissement de ses obligations rappelées au point 3 dans un délai d'une semaine à compter de la notification de la présente décision et de produire un calendrier d'exécution de ces travaux, le tout, à peine d'une astreinte de 500 euros par jour de retard pendant deux mois. Cette astreinte sera liquidée par le CoRDIS.
- Article 2.** – Enjoint à Enedis de réaliser pendant toute la durée des travaux une étude qualimétrique mensuelle précise et complète, dont les résultats seront communiqués à Mme H..
- Article 3.** – Les demandes indemnitaires de Mme H. sont rejetées.
- Article 4.** – La présente décision sera notifiée à Mme H. et à la société Enedis. Elle sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 24 octobre 2023

Pour le Comité de règlement des différends et des sanctions,

Le Président,

Thierry Tuot

