

Monsieur D

Paris, le 9 décembre 2020

N° de saisine : **D2020-15197**
(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 distributeur Y. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez le coût des travaux mis à votre charge dans le cadre de la modification de votre branchement électrique, de monophasé à triphasé.

Vous faites valoir que votre électricien aurait découvert, après les travaux, l'existence d'un câble qui aurait pu être utilisé par Y pour modifier votre installation, ce qui vous aurait évité d'engager des frais supplémentaires pour faire installer un nouveau câble.

Vous demandez un remboursement de 6 570 euros TTC correspondant aux travaux facturés par votre électricien, à la demande d'Y.

Vous indiquez également que les travaux ont été réalisés avec du retard, ce qui vous a contraint à reporter votre entrée dans les lieux et à vous acquitter d'un loyer dont vous demandez le remboursement.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du distributeur Y (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

Concernant le délai de réalisation des travaux, je considère qu'ils ont été effectués dans un délai raisonnable, ce qui ne me permet pas d'appuyer votre demande de remboursement de loyers à ce titre.

Par ailleurs, dans le cadre de la médiation, Y a reconnu que le câble de 16 mm² en cuivre présent sur place était de dimension suffisante pour permettre un raccordement en triphasé pour une puissance de 36 kVA.

Y a proposé de prendre à sa charge le remboursement des frais liés à l'installation du nouveau câble triphasé, de la tranchée ainsi que de la pose du fourreau.

Cette proposition me paraît satisfaisante sous réserve qu'Y soit en mesure de vous apporter le détail de son devis, permettant de vérifier le coût du câble triphasé par rapport aux autres postes facturés.

Enfin, je considère qu'Y devrait vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis par le traitement insatisfaisant de votre réclamation

Page 1 sur 11

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

LE DELAI DE REALISATION DES TRAVAUX

Vous estimez qu'Y est responsable d'un retard de 7 mois dans la réalisation de vos travaux, ce qui vous a empêché d'occuper les lieux en l'absence de possibilité d'utiliser le chauffage, la climatisation, le filtrage de la piscine et l'eau chaude.

Vous demandez donc le remboursement de 7 mois de loyers.

Je note qu'en période estivale, l'absence de chauffage n'est pas préjudiciable et l'absence de climatisation et de filtrage de la piscine ne devraient pas être un obstacle à l'entrée dans les lieux.

Concernant l'eau chaude, vous m'avez indiqué que la maison était équipée d'un ballon d'eau chaude inutilisable et sous-dimensionné pour votre foyer de 7 personnes.

L'absence d'eau chaude est en revanche un obstacle à l'entrée dans les lieux.

Quoi qu'il en soit, je vais reprendre la chronologie des événements dans cette affaire.

En novembre 2019, vous avez demandé à Y une modification de branchement.

Y vous a transmis son devis le 27 janvier 2020 après plusieurs échanges avec vous concernant la solution technique retenue.

Y a indiqué que vous aviez accepté le devis le 3 mars 2020 qui prévoyait un délai de réalisation de 6 semaines, soit au plus tard le 14 avril 2020.

Les travaux ont ensuite été reportés en raison des mesures sanitaires prises par le gouvernement pour lutter contre le virus COVID-19.

Y a précisé que son technicien a considéré lors d'une visite sur place le 2 juin 2020 que les travaux que vous aviez fait effectuer par un électricien n'étaient pas satisfaisants (dérivation individuelle trop longue et cheminement trop sinueux).

Après une réclamation de votre part, aucune modification n'a finalement été nécessaires et les travaux de raccordement ont été réalisés le 17 juin 2020.

Les travaux auraient donc pu être réalisés dès le 2 juin 2020.

Toutefois, si un délai de 10 jours s'est écoulé entre les 3 et 13 mars 2020, les travaux ont ensuite été réalisés dans le délai d'un mois suivant la reprise des activités à partir du 11 mai 2020, ce qui aboutit à un délai de réalisation total inférieur aux 6 semaines prévues dans le devis.

Compte tenu de ces éléments, je ne suis pas en mesure d'appuyer votre demande de remboursement de 7 mois de loyer.

LA SOLUTION TECHNIQUE RETENUE

Vous avez demandé à Y la modification de votre branchement pour un passage de monophasé à triphasé avec une puissance de 36 kVA.

Vous m'avez indiqué que ces travaux étaient nécessaires pour le fonctionnement de votre piscine chauffée Y vous a adressé un devis de 676,80 euros TTC à ce titre.

Ce devis prévoit la pose d'un nouveau câble de branchement de section 35 mm² en aluminium permettant un raccordement en triphasé avec une puissance de 36 kVA.

Vous avez donc dû faire intervenir un électricien qui a creusé une tranchée permettant l'installation de ce nouveau câble.

Vous m'avez indiqué que votre électricien avait constaté, après la réalisation des travaux, qu'un câble était déjà présent sur place et qu'il aurait pu être utilisé par Y dans le cadre de ses travaux.

Cela aurait permis de diminuer le coût mis à votre charge pour l'installation d'un nouveau câble.

Y a justifié l'installation d'un nouveau câble par deux arguments :

- le câble préexistant était de dimension insuffisante pour permettre le raccordement en 36 kVA triphasé ;
- le câble dont le cheminement était inconnu, n'était pas protégé et présentait un danger en matière de sécurité.

Concernant le premier point, d'après la photographie que vous m'avez transmise, le câble préexistant est en cuivre et vous m'avez confirmé qu'il était d'une section de 16 mm².

Or, d'après la norme NFC 14-100 évoquée par Y dans ses observations dont vous trouverez un extrait ci-après, pour une puissance de 36 kVA en triphasé, le réglage du disjoncteur est de 60 Ampères, ce qui correspond à un raccordement avec un câble de section minimum de 16 mm² en cuivre ou 25 mm² en aluminium.

Tableau 5 – Section minimale des conducteurs d'une dérivation individuelle à puissance limitée, en conducteurs isolés, d'après le courant assigné de l'AGCP

COURANT ASSIGNE DE L'AGCP (en Ampère)	SECTION MINIMALE DES CONDUCTEURS (en mm ²)	
	EN CUIVRE	EN ALUMINIUM (a)
	Enveloppe Isolante en PVC, PR ou EPR	Enveloppe Isolante en PVC, PR ou EPR
30	10 (b)	16 (c)
45	10 (b)	16 (c)
60	16	25
90	25	35

En conséquence, le premier argument d'Y est inopérant et un câble en cuivre de 16 mm² aurait pu permettre de réaliser la modification de branchement demandée pour un raccordement en triphasé avec une puissance de 36 kVA.

De plus au cours de la médiation, Y a reconnu que le câble en place n'avait pas été examiné lors de l'étude technique et qu'il était adapté à un raccordement en triphasé.

Concernant le second point, vous m'avez transmis les photographies suivantes du câble préexistant :



J'observe la présence d'une gaine entourant les câbles, contrairement aux dires d'Y.

Au cours de la médiation, Y a proposé de prendre à sa charge les frais liés à la tranchée ainsi qu'à la pose du fourreau, sous réserve de la présentation de la facture correspondante.

Il a également accepté de vous rembourser les frais liés à la pose du nouveau câble triphasé, prévu dans son devis.

Il a indiqué toutefois que la modification de votre tableau de comptage était à votre charge puisqu'elle aurait dû être réalisée, même avec l'utilisation du câble en place.

Le devis d'ENEDIS se décompose de la façon suivante :

Travaux de branchement

Désignation	Quantité	Unité	Prix unitaire HT	Montant HT	Taux TVA
BV6 - Panneau de contrôle DI ou coffret mono ou tri	1	Prestation	564.00	564.00	20

Travaux complémentaires

(Aucune ligne de travaux complémentaires)

Total général

Montants en €	Montant total HT facturé	Montant TVA (**)	Montant TTC (**)
Travaux de branchement soumis à 20 % (**)	564.00	112.80	676.80
Travaux complémentaires soumis à 20 % (**)	0.00	0.00	0.00
À RÉGLER	676,80 € TTC (**)		

(**) Le taux de TVA est celui en vigueur à la date d'émission du devis. En cas de modification de ce taux, le montant TTC de la facture finale est susceptible d'être modifié pour en tenir compte, selon les modalités d'application qui seraient définies.

J'observe que ce devis n'est pas détaillé et qu'il ne permet pas d'apprécier le montant de chaque poste facturé.

Le distributeur Y m'a indiqué que la pose du câble triphasé était évaluée de la façon suivante : 30 mètres X 2,70 euros HT = 81 euros HT soit 97,20 euros TTC.

Vous vous interrogez néanmoins sur le solde du devis restant à votre charge et j'estime qu'Y devrait vous en détailler les différents postes facturés.

Enfin, Y vous a fourni un argument injustifié pour appuyer son analyse, ce qui a conduit à une analyse erronée de la solution technique à appliquer et vous a conduit à engager des frais injustifiés.

Il devrait donc vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis.

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

- **de vous rembourser les frais liés à la pose du nouveau câble, à la tranchée ainsi qu'à la pose du fourreau, sur présentation de la facture de votre électricien ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC ;**
- **de vous adresser le détail de son devis.**

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. 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 acceptez la solution proposée.

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

Si vous demeurez insatisfait 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 (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

Copie : Y