

Madame M

Paris, le 8 avril 2022

N° de dossier : D2021-23949
(à rappeler dans toute correspondance)

V/Réfs : 3575187/G

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Madame et Monsieur H

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose Madame et Monsieur H au distributeur Y. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous m'avez exposé que Madame et Monsieur H sont propriétaires des parcelles AC 185 et AC 188 situées à XXX (XXX).

En octobre 2020, lors de travaux sur leur propriété, ils se sont aperçus qu'un ancien pylône électrique était enterré sur la parcelle AC 188, dont ils ont demandé l'enlèvement au distributeur Y.

En décembre 2020, Madame et Monsieur H ont également demandé au distributeur de déposer un tronçon de réseau en surplomb de leur parcelle 185.

Le distributeur Y leur a adressé un devis de suppression de réseau et de déplacement de branchement de 4 955,69 euros TTC. Madame et Monsieur H l'ont accepté et versé l'acompte demandé, soit 2 477,84 euros TTC.

Interrogée par mes soins, Madame H m'a fait récemment savoir que les ouvrages objets des travaux d'enlèvement et de démontage qui lui ont été facturés étaient ceux de la ligne électrique qui alimentait sa propriété. Considérant que cette ligne avait été installée sans son accord, elle estime le paiement demandé comme injustifié. De plus, elle précise que c'est à l'occasion du creusement de la tranchée destinée à relier à sa maison le compteur désormais posé en limite de propriété, que les fondations d'un ancien poteau ont été découvertes, lequel ayant été, selon elle, également installé sans autorisation.

Dès lors, Madame et Monsieur H refusent de régler le solde du devis de 2 477,84 euros TTC.

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

Je constate tout d'abord que les observations complémentaires que le distributeur Y m'a fait parvenir confirment le fait que l'ouvrage qui a été démonté, à la demande de Madame et Monsieur H, assurait uniquement l'alimentation électrique de leur propriété. Bien qu'intégré au réseau public ce branchement avait donc pour seul usage leur alimentation personnelle et sa suppression était bien à leur charge de telle sorte que le paiement du solde du devis reste dû.

Page 1 sur 9

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.

Pour ce qui est en revanche des fondations d'un poteau retrouvé sur la même propriété ; rien ne semble permettre, aujourd'hui, de savoir s'il faisait ou non partie d'un ancien branchement. Le distributeur a confirmé dans ses observations qu'après analyse, ce support était le seul à être enfoui dans la propriété de Madame et Monsieur H. Il a confirmé que si d'autres supports enterrés venaient à être découverts, ces derniers seraient évacués par ses services sans frais.

Cependant, je constate que le devis transmis par le distributeur Y ne comporte aucun détail sur les travaux à effectuer. On ne peut pas vérifier si le distributeur Y a imputé des frais d'enlèvement du support enterré.

En conséquence, je considère que le distributeur Y a manqué à son obligation de transparence et qu'il devrait donc adresser à Madame et Monsieur H le détail chiffré qui leur permette de prendre connaissance de la nature exacte des travaux et de leur coût détaillé (main d'œuvre, prix du matériel, etc.). A défaut, il devrait appliquer un abattement sur le montant facturé.

Enfin, j'estime que le distributeur Y devrait accorder à Madame et Monsieur H un dédommagement pour les désagréments subis du fait du manque de clarté de son devis et de l'absence de précisions malgré leur réclamation.

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

POUR CE QUI EST DE L'ENLEVEMENT DE L'ANCIEN BRANCHEMENT

L'article L.342-1 du code de l'énergie précise que le branchement permettant à un utilisateur d'être raccordé au réseau public fait partie intégrante de ce réseau. Pour autant, il n'a d'autre objet que de permettre l'alimentation en électricité de l'utilisateur ainsi desservi et sans laquelle un contrat de fourniture ne pourrait intervenir. C'est la raison pour laquelle son installation sur le terrain concerné ne donne pas lieu à la signature d'une convention de passage ni à l'indemnisation des gênes qui peuvent résulter de sa présence ou de son entretien, tels que des élagages par exemple (sur ce point : TGI Albi, 18 avril 1984, de La Vernhes c/ Fournisseur B).

Il en résulte également que toute modification du branchement à la demande de l'utilisateur qui en bénéficie est à sa charge comme le prévoit l'article 29 du cahier des charges de la concession de distribution publique actuellement en vigueur selon lequel les réfections, les modifications ou suppressions de ces branchements « *rendues nécessaires par des travaux exécutés dans un immeuble sans lien avec le service public de la distribution d'électricité sont à la charge de celui qui fait exécuter les travaux* ».

Je constate d'ailleurs que vos assurés ont accepté le devis portant sur l'enlèvement de ce branchement et que l'acompte demandé a été versé.

Je ne peux, dans ces conditions, que confirmer le bien-fondé de la demande de versement du solde par le distributeur Y.

POUR CE QUI EST DES FONDATIONS DE SUPPORT RETROUVEES LORS DE L'OUVERTURE DE LA TRANCHEE OUVERTE DANS LA PROPRIETE DE M. ET MME H, A LEUR INITIATIVE

Il m'apparaît que, jusqu'à leur découverte, ces fondations n'ont apporté aucune gêne aux propriétaires du terrain et qu'il ne semble toujours pas possible d'établir s'il s'agissait d'un élément d'un ancien branchement ou d'une ligne alimentant d'autres usagers.

Le distributeur Y a confirmé dans ses observations qu'après analyse, ce support était le seul à être enfoui dans la propriété de Madame et Monsieur H. Il a confirmé que si d'autres supports enterrés venaient à être découverts, ces derniers seraient évacués par ses services sans frais.

Cependant, je constate que le devis transmis par le distributeur Y ne comporte aucun détail sur les travaux à effectuer :

Prestations	TVA	HT
Prestations au canevas	20%	4 129.74 €
	Total HT	4 129.74 €
	Montant TVA	825.95 €
	Total TTC	4 955.69 €

On ne peut pas vérifier si le distributeur Y a imputé des frais d'enlèvement du support enterré.

Or, le distributeur a économisé des coûts en mutualisant les travaux de modification de branchement et de suppression de réseau.

Je considère que dans ce cas, le distributeur Y ne se conforme pas à la décision n°11-38-15 du comité de règlement des différends et des sanctions du 9 janvier 2017¹.

Il ressort de cette décision que le distributeur « *est soumis à une obligation générale de transparence en matière de raccordement au réseau de distribution (...) et, à ce titre, il lui appartient de communiquer au demandeur les éléments lui permettant d'apprécier le bien-fondé de ses décisions, tant techniques que financières. Cette obligation se justifie d'autant plus que le gestionnaire de réseaux (...) se trouve en situation de monopole vis-à-vis des utilisateurs de ses réseaux* ».

A ce titre, le distributeur « *doit, impérativement et sans qu'un utilisateur en fasse la demande, fournir le détail des quantités et prix unitaires des prestations dans les devis qu'il propose à ses clients, sauf à manquer à son obligation de transparence* ».

De plus, les prix des modifications de branchement sont basés sur un « *canevas technique* », non publié ni soumis à l'approbation de la Commission de Régulation de l'Energie. Les prix au jour de la demande de modification de branchement sont donc fixés par le seul distributeur et ne peuvent pas être vérifiés. Par ailleurs, cette prestation est réalisée sous monopole du distributeur et les usagers n'ont pas la possibilité de solliciter un devis comparatif pour évaluer le bien-fondé des prix appliqués.

En conséquence, je considère que le distributeur Y a manqué à son obligation de transparence et qu'il devrait donc adresser à Madame et Monsieur H le détail chiffré qui leur permette de prendre connaissance de la nature exacte des travaux et de leur coût détaillé (main d'œuvre, prix du matériel, etc.). A défaut, il devrait appliquer un abattement sur le montant facturé.

Enfin, j'estime que le distributeur Y devrait accorder à Madame et Monsieur H un dédommagement pour les désagréments subis du fait du manque de clarté de son devis et de l'absence de précisions malgré leur réclamation.

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

- **de détailler son devis poste par poste (quantités et prix unitaires) ou à défaut, d'appliquer un abattement de 20% sur le montant facturé soit 1 000 euros TTC ;**
- **d'accorder à Monsieur et Madame H un dédommagement de 100 euros TTC pour les désagréments subis du fait du manque de clarté de son devis et de l'absence de précisions malgré leur réclamation.**

Madame et Monsieur H sont libres d'accepter ou de refuser la solution proposée.

Je vous remercie de me le faire savoir dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que la solution proposée est acceptée.

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

Si Madame et Monsieur H demeurent insatisfaits de l'issue de cette médiation, ou si le distributeur Y refuse de mettre en œuvre la solution recommandée Madame et Monsieur H gardent 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 évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

¹ Publiée au journal officiel n°0039 du 15 février 2017

Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : Madame et Monsieur H
DISTRIBUTEUR Y

Annexe : Observations du distributeur Y

PJ: fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie »
PJ : Enquête de satisfaction