

Madame B

Dossier suivi par :  
Tél. : 01.44.94.66.60  
N° de saisine : D2022-24683  
(à rappeler dans toute correspondance)

Paris, le 14 mars 2023

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige vous opposant au distributeur A

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au distributeur A. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous m'avez exposé que, qu'à la suite de l'achat d'un local ne disposant pas d'un accès indépendant à l'électricité, au sein d'une résidence collective, vous avez fait une demande de raccordement auprès du distributeur A. Vous contestez la teneur du devis établi par le distributeur à la lumière de mes recommandations. En effet, selon vous, la colonne montante de l'immeuble est en contrainte de transit et ne peut accueillir des compteurs supplémentaires sans renforcement préalable du pied de colonne. De plus, comme vous l'a confirmé un agent du distributeur A, la puissance maximale disponible sur cette colonne serait de 6kVA.

Vous mettez en outre en cause l'opacité des devis fournis. En conséquence vous demandez la prise en charge du renforcement à 100 % par le distributeur A ou, à tout le moins, la prise en charge à 100 % des travaux de raccordement par le distributeur A au titre du préjudice subi (perte de temps).

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du distributeur A, mes conclusions sont les suivantes :

**Je constate tout d'abord, au vu des observations du distributeur A m'a fait parvenir qu'il vous avait présenté, le 24 août dernier, un devis d'un montant de 3 038,57 euros TTC pour procéder au raccordement demandé puis que, à la suite de vos protestations sur le coût de cette opération, il vous a adressé, le 7 octobre, un nouveau devis de 2 031,16 euros TTC en expliquant qu'il « concédait » avoir fait un erreur de chiffrage dans le premier devis en incluant la dépose du matériel existant et la reprise des dérivations individuelles des autres occupants de l'immeuble.**

**Une telle « erreur » est inacceptable de la part d'une entreprise en monopole chargée de la gestion d'un service public d'autant que si vous n'aviez pas protesté, elle n'aurait pas été détectée. J'estime donc, à ce stade, que ce manquement à lui seul, justifie que le distributeur A vous verse une compensation de 300 euros TTC en lieu et place du « geste client » de 100 euros TTC qu'il vous a proposé à ce titre.**

**Reste la question de savoir si le montant de ce second devis est pour autant justifié. J'observe à cet égard, qu'il vous aurait été dit, dans un premier temps, que le montant demandé s'expliquait par la nécessité de réaliser des travaux sur le pied de la colonne montante, celle-ci étant en contrainte de transit. Mais le distributeur A affirme désormais dans ses observations qu'il « n'y a pas de contrainte de puissance sur la colonne ». Pour autant, la rédaction extrêmement succincte des 2 devis ne permet pas de savoir qu'elle est exactement la nature des travaux prévus sur la colonne et, a fortiori, quelle**

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.

est leur justification.

**En définitive, et à ma demande, le distributeur A a indiqué dans des observations complémentaires que :**

- *« En pièce jointe, vous trouverez le détail des travaux explicité par le système de couleur ci-dessous. L'immeuble étant de petite taille, il n'y a de distributeur d'étage que dans le pied de colonne. C'est de là que sont reprises toutes les dérivations individuelles. L'intervention porte sur ce distributeur.*

*Pose du câble pour la dérivation individuelle (DI) du client*

*Pose du câble entre les différents appareils ci-dessus*

*Reposer un nouveau pied de colonne (SPCM)*

*Reposer un nouveau distributeur de niveau*

*Pose du nouveau panneau de comptage client*

- *L'insuffisance n'est pas liée à la capacité de la colonne mais au nombre de dérivations individuelles pouvant être accueillies dans le distributeur de pied de colonne. Il n'y a plus de place dans ce distributeur pour accueillir la dérivation demandée par Mme B. Ce distributeur doit donc être renouvelé pour rattacher la dérivation individuelle supplémentaire. Il a été exclu de la facturation la reprise des dérivations individuelles des autres clients, car elles ne rentrent pas dans le périmètre de la demande de raccordement de Mme B.*
- *La demande de raccordement de Mme B n'est pas de 3 kVa mais de 12 kVa. La colonne supporte les 12 kVa supplémentaires mais le matériel (distributeur) ne permet pas le rattachement d'une DI supplémentaire (manque de place). Le nouveau distributeur a été facturé à Mme B car il est inhérent à sa demande de raccordement. »*

Il m'apparaît que ces précisions auraient pu être apportées dans le premier comme dans le second devis étant précisé que si le distributeur A détaille, dans ses observations complémentaires, le détail des travaux rendus nécessaires par votre demande de raccordement, il ne fait nullement apparaître le coût unitaire de chacune de ces opérations tel que le coût unitaire de la mise en place d'un nouveau distributeur alors qu'il est tenu à votre égard d'une obligation de transparence.

Ceci étant, je ne peux contester le fait que ces travaux sont la conséquence non d'une demande d'augmentation de puissance d'un branchement existant mais de la création d'un nouveau raccordement pour une puissance de 12kVA. Ceci explique que le distributeur A les mettent à votre charge avec la réfaction de 40 % prévue dans ce cas.

Je ne peux donc que vous inciter à accepter ce second devis de 2031,16 euros TTC dont je demande au distributeur A de maintenir la validité compte-tenu de la survenance de la présente médiation, et de vous en fournir le détail.

**Compte tenu de ce qui précède je vous recommande d'accepter le devis d'un montant de 2031,16 euros TTC pour la réalisation du raccordement de 12kVA que vous avez demandé.**

**Je recommande au distributeur A de :**

- **maintenir la validité de ce devis ;**
- **vous verser une compensation totale de 300 euros TTC en raison des désagréments subis.**

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

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.

Si vous demeurez insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si le distributeur A 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie