

Paris, le 12 janvier 2024

Dossier suivi par :

Tél. : 01.44.94.66.60

N°de dossier : **D2023-13431**

(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 D. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous m'avez exposé les difficultés rencontrées avec le distributeur D pour l'installation de trois compteurs supplémentaires, destinés à alimenter votre propriété.

Le 18 juillet 2022, vous avez soumis votre demande au distributeur D en vue de la pose des trois compteurs que vous souhaitiez voir aboutir pour début novembre 2022, enregistrée le 4 août. Une étude technique a été réalisée le 9 septembre par une entreprise, prestataire du distributeur D, et un devis vous a été adressé le 26 septembre de 11 497,33 euros TTC, englobant le coût des travaux du distributeur D et vous imposant la prise en charge d'autres travaux pour le raccordement en limite de votre propriété. Le courrier d'accompagnement du devis mentionnait une date de mise en service prévue le 25 février 2023. Dès le 26 septembre, vous avez accepté ce devis et adressé un chèque d'acompte de 5 149,65 euros TTC.

Lors de l'intervention en septembre, le technicien de l'entreprise prestataire du distributeur D vous a assuré que compte tenu de l'urgence de la situation, il vous fournirait le projet de convention de servitude de passage nécessaire avec la copropriété voisine, dans les 15 jours, afin que vous puissiez leur faire signer.

Le 5 octobre 2022, sans nouvelles, vous avez relancé le distributeur D pour obtenir le projet de convention de servitude, et après réception, vous l'avez faite signer par le syndic de cette copropriété. Votre dossier étant ainsi complet, le distributeur D vous a donné par courrier du 12 octobre 2022 les coordonnées de votre interlocuteur technique avec le planning prévisionnel des travaux, et une première réunion a été organisée avec ce dernier, l'entreprise prestataire et votre électricien, détaillant les travaux à votre charge à savoir, la création d'une tranchée enterrée à 50 cm du sol, partant de la limite de votre propriété jusqu'au placard technique des communs, le passage d'une goulotte et la création de deux placards techniques l'un pour les compteurs, l'autre pour les disjoncteurs.

Pendant l'exécution de vos travaux, une nouvelle réunion a été programmée avec les mêmes parties afin de vérifier leur conformité et de préciser les travaux nécessaires pour le raccordement par le distributeur. A la fin novembre 2022, tous les travaux qui vous incombait étaient achevés, pour un coût de 8 250 euros TTC réglés à votre prestataire. Lorsque vos travaux ont été terminés, votre interlocuteur technique est revenu une troisième fois sur place pour constater la bonne exécution de ces derniers et planifier l'intervention de pose et d'alimentation des trois nouveaux compteurs.

Le 17 février 2023, vous avez reçu un courrier du distributeur D vous informant que « *le raccordement de votre opération au réseau de distribution publique d'électricité sera mis sous tension le 13 mars 2023* ».

Les travaux de l'entreprise prestataire devaient commencer le 13 février 2023 à 8 heures mais ont été repoussés d'une semaine pour cause d'absence pour maladie du chef de chantier, soit le 20 février à 9 heures. Vous avez été avertie le 20 février à 16 heures que ces travaux de raccordement ne pouvaient être réalisés compte tenu de l'impossibilité d'enterrer les gaines (40 cm de profondeur sur une largeur de 2 mètres) sur une partie du tracé, à cause d'une dalle de parking souterrain. Malgré plusieurs rencontres avec les représentants du distributeur D, le chantier n'avait toujours pas commencé au 5 mars 2023. Ayant adressé le 8 mars un courrier recommandé au directeur régional du distributeur D signalant les retards, vous n'avez pas eu de réponse ni de confirmation de la reprise des travaux, de telle sorte que vous avez fait constater par un huissier, le 3 mai, les travaux effectivement réalisés par vos soins et la carence du distributeur D concernant ceux à sa charge.

Le distributeur D vous a finalement adressé un courrier de réponse le 19 mai 2023 vous informant de l'impossibilité de réaliser le raccordement de votre opération, évoquant des difficultés à obtenir les accords des propriétaires des parcelles à traverser.

Vous contestez cette réponse, reprochant au distributeur D de ne pas avoir correctement réalisé l'étude technique préalable au devis en septembre 2022, entraînant des retards et des dépenses inutiles.

Face à l'inaction du distributeur D, vous avez choisi une solution alternative en installant des sous-compteurs dans vos locaux. Vous n'avez plus l'intention de poursuivre votre demande initiale en raison de la complexité des procédures et du temps d'attente potentiel.

Vous estimez que la carence du distributeur D a entraîné un grave préjudice financier de 26 000 euros, couvrant le montant du devis payé au distributeur D (11 497,33 euros), le coût de vos travaux inutilisables (8 250 euros), et les pertes de loyers depuis le 5 mars 2023 (atteignant 6 200 euros fin mai 2023).

Face à cette carence persistante du distributeur D vous avez saisi mes services.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations et études complémentaires du distributeur du distributeur D, mes conclusions sont les suivantes :

Je considère que le distributeur D a sous-estimé les difficultés inhérentes à votre projet lors de l'étude préalable, notamment en négligeant la profondeur insuffisante sur les parcelles à traverser et en n'anticipant pas les difficultés quasi-insurmontables pour obtenir les conventions de servitude des parcelles AC 344 et 337, appartenant à une société dissoute. C'est ainsi que votre interlocuteur technique chez le distributeur D, à travers plusieurs rendez-vous vous précisant les prescriptions techniques à respecter pour vos travaux, a donné son accord pour que vous les réalisiez alors même que le bureau d'étude technique n'avait pas encore achevé son étude. De même, l'entreprise sous-traitante du distributeur D vous a transmis une convention à faire signer, alors que cette responsabilité incombait au distributeur lui-même. Cela met en évidence un défaut de coordination entre les services du distributeur et ses sous-traitants, ne respectant pas le planning prévisionnel qui prévoyait des étapes claires.

Le distributeur D a donc tardé à vous informer des obstacles rencontrés, et aurait dû vous conseiller de ne pas entreprendre vos travaux avant l'obtention des conventions de servitude des propriétés à traverser. Par ailleurs, vous avez appris tardivement par courrier le 19 mai 2023 que le projet ne pouvait être mené à son terme alors que l'étude technique remise au distributeur le 15 novembre 2022 n'avait pas soulevé d'obstacles. Ainsi, je considère que le fournisseur D est responsable des dépenses inutiles engendrées par votre projet d'installation de compteurs. Je recommande au distributeur D qu'il vous rembourse intégralement les sommes que vous lui avez versées, prenne en charge les travaux d'électricien que vous avez engagés inutilement en raison de son défaut de conseil, et vous verse un dédommagement pour les pertes de loyers et désagrèments causés.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

Le distributeur D soulève deux points majeurs en opposition :

- l'absence de retour d'accord des propriétaires des parcelles voisines à traverser, rendant toute intervention du distributeur impossible. Le 18 octobre 2022, le distributeur D a chargé un bureau d'études

de s'assurer de l'obtention des autorisations administratives, notamment les conventions de servitudes, et a rappelé que ces conventions sont une condition préalable au commencement des travaux, comme spécifié dans le devis que vous avez accepté. Néanmoins, le 15 novembre, le bureau d'études a présenté les plans des travaux, révélant que la parcelle AC339 était entourée de parcelles privées, nécessitant l'accord des propriétaires concernés. Le distributeur D souligne l'absence d'autorisation de l'Assemblée générale de la copropriété X (parcelles AC 333 et AC 401), malgré la signature d'une convention par le syndic pour la parcelle AC 333, et l'absence d'accord des propriétaires des autres parcelles (AC 402 et AC 403 appartenant à « Y ») ;

- des problèmes techniques ont émergé en février 2023 lorsqu'un sondage a révélé que la profondeur nécessaire pour l'enfouissement du câble ne pouvait être atteinte en raison de la présence d'un parking souterrain sous les parcelles AC 401, 402, et 403. Malgré de multiples rencontres avec vous et le syndic de la copropriété X pour proposer des solutions alternatives, toutes ont été rejetées. Une ultime proposition nécessitant de traverser les parcelles AC 349 (propriété de la commune A), AC 344 et AC 337 (propriété de « Y ») n'a pas obtenu de retour sur les conventions envoyées le 11 avril 2023 aux propriétaires.

Le distributeur D vous suggère de solliciter votre commune pour obtenir le désenclavement de votre parcelle ou propose de convenir d'un nouveau rendez-vous en présence des services communaux afin de trouver une solution. En l'absence d'obtention des conventions de servitudes nécessaires, le distributeur D ne peut procéder au raccordement que vous avez demandé. Si vous choisissez de ne pas donner suite à la demande de raccordement, le distributeur D s'engage à rembourser la somme réglée, sans facturer les coûts engagés par le distributeur.

En réaction à ces observations, vous avez souligné qu'il était anormal que le distributeur D ne se soit pas assuré, avant d'émettre le devis, de la possibilité de faire passer les câbles en souterrain à la profondeur nécessaire - constat qui aurait pu être fait dès septembre 2022 la dalle du parking souterrain se voyant à l'œil nu - ni d'obtenir les signatures des conventions de passage nécessaires à l'établissement du raccordement demandé. De plus, vous n'avez jamais reçu de convention à faire signer concernant la parcelle AC 401 appartenant à la copropriété X ni concernant les parcelles AC 402 et AC 403 appartenant à « Y ». Vous ajoutez avoir proposé plusieurs solutions au distributeur D, en particulier de passer par vos parkings privés validée par votre architecte, toutes rejetées par le distributeur. Vous avez expliqué que la solution aérienne proposée par le distributeur D n'était pas envisageable car votre immeuble est dans un secteur protégé par les Bâtiments de France. Si vous aviez été informé des démarches du distributeur D pour traverser les parcelles 344 et 337, vous l'auriez immédiatement alerté que la Société « Y » n'existe plus depuis plusieurs années, étant dissoute. Il est donc nécessaire d'engager une procédure judiciaire pour obtenir une décision permettant le transfert de ses parcelles dans le Domaine Public. Vous avez rencontré la Commune A qui ne souhaite pas actuellement faire attribuer ces parcelles privées et estimez que cette procédure pourrait prendre plusieurs années en raison de la complexité du dossier et de l'encombrement des tribunaux.

Ces éléments appellent de ma part les remarques suivantes.

La proposition technique et financière du distributeur D du 26 septembre 2022 stipulait, dans son article 8, un délai prévisionnel de mise en exploitation des ouvrages de 18 semaines, s'étendant jusqu'au 31 janvier 2023, sous réserve de « *certaines événements indépendants de la volonté du distributeur D* », notamment de la « *réception par le distributeur D des autorisations (administratives, voiries, servitudes...) nécessaires à la réalisation des travaux* », « *de la réalisation des travaux qui vous incombent* », « *de modification des caractéristiques des ouvrages de raccordement en cours* », étant précisé que « *en cas de retard non prévisible, vous serez contacté* ».

Le « *planning prévisionnel des travaux* » joint au courrier du distributeur D du 12 octobre 2022 indiquait une première étape d'étude de réalisation (« *prise en charge technique, étude d'exécution, demande des autorisations administratives* ») de 7 semaines à compter du règlement du devis et une deuxième étape d'« *Obtention des autorisations administratives et déclaration de travaux. Recherche des conventions de servitudes en domaine privé* », incluant un « *délai suspensif* ». Le planning précisait que, « *avant de passer aux étapes suivantes. Délai moyen : entre 4 & 10 semaines, hors réserves émises par les services et administrations consultées en application des articles 2 & 3 du décret 2011-1697 du 1^{er} décembre 2021, relatif à l'instruction des dossiers concernant les ouvrages électriques. Signature par les propriétaires des conventions de servitude en terrains privés* ». La troisième étape est la « *Programmation et préparation des travaux : commande du matériel, commande de l'entreprise de travaux, programmation du chantier* ».

Il est à noter que ni vous ni le distributeur D ne pouviez ignorer le délai maximum d'étude de réalisation jusqu'au 15 novembre et de raccordement jusqu'au 31 janvier 2023, ainsi que le délai suspensif d'obtention des conventions de passage en terrains privés, stipulés dans le planning prévisionnel des travaux.

Souhaitant la pose des nouveaux compteurs début novembre, vous avez rapidement fait réaliser les travaux vous incombant par votre électricien. Vous avez attesté avoir réalisé ces travaux, joignant la facture de votre électricien du 29 décembre 2022 de 8 250 euros TTC, ainsi qu'un constat d'huissier du 3 mai 2023.

Bien que vous n'avez pas transmis de copies de vos échanges avec le distributeur D corroborant les trois réunions tenues avec votre interlocuteur technique de septembre à novembre 2022, vous avez fourni un courrier rédigé par monsieur S de la P, du 5 janvier 2024, attestant que « *avant tout début des travaux sur ce chantier, ignorant les exigences du distributeur D et soucieux de ne pas commettre d'erreurs, je vous ai demandé de faire intervenir votre interlocuteur du distributeur D sur le chantier. Un rendez-vous a donc eu lieu avec un représentant du distributeur D, le chef de chantier de l'entreprise X (sous-traitant du distributeur D), vous-même et moi-même. Au cours de ce premier rendez-vous, nos interlocuteurs nous ont confirmé [vos travaux à réaliser] Ce n'est qu'après avoir reçu ces consignes techniques que j'ai commencé les travaux. En cours d'exécution des travaux Mr S pour vérification du parfait achèvement de ces travaux vous incombant est intervenu le 19 décembre 2022, et nous a donné son aval* ».

Il est évident que vous étiez pressée de réaliser les travaux vous incombant afin d'accélérer le processus de raccordement, mais j'estime que vous n'auriez pas entrepris ces travaux, compte tenu de leur complexité et de leur coût élevé (8 250 euros TTC), sans avoir obtenu l'approbation de votre interlocuteur technique chez le distributeur D ; vous n'avez en tout état de cause reçu aucune recommandation de différer la réalisation de ces travaux.

D'un autre côté, le distributeur D avance l'absence de retour favorable des propriétaires des parcelles voisines à traverser, rendant toute intervention impossible, ainsi que l'impossibilité technique de suivre le tracé initial.

Cependant, le distributeur D vous a confirmé par courrier le 17 février 2023 « *que votre le raccordement de votre opération au réseau de distribution publique d'électricité sera mis sous tension le 13 mars 2023* ». Cela signifie qu'à cette date, le distributeur D considérait que les étapes d'étude de réalisation et de recherche des conventions de servitudes en domaine privé – qui lui incombait - étaient remplies.

J'estime que les études techniques préalables du distributeur D auraient dû détecter à la fois, le parking sous-terrain affleurant à seulement 5 centimètres, une mesure facilement réalisable place, ainsi que l'enclavement du terrain, vérifiable sur les plans transmis avec la demande de raccordement. Cela d'autant plus, au regard des délais d'études significatifs : plus de deux mois pour émettre le devis (sachant que le délai maximum était de 3 mois¹) et 7 semaines supplémentaires prévues dans le devis pour l' « *étude de réalisation (prise ne charge technique, études d'exécution, demande des autorisations administratives)*, soit jusqu'au 15 novembre 2022.

Conformément au planning prévisionnel, le bureau d'études a transmis les plans des travaux au distributeur D le 15 novembre 2022, lesquels ne vous ont pas été communiqués. À ce moment-là, le distributeur D a constaté l'enclavement de la parcelle. Cependant, ce n'est que trois mois plus tard, en février 2023, que le prestataire du distributeur D a relevé que la profondeur sur les parcelles à traverser était insuffisante, mettant en évidence le caractère incomplet de l'étude. Cela a retardé la recherche de la solution de raccordement de référence², « *qui emprunte un tracé techniquement et administrativement réalisable* ».

Je pense qu'au plus tard le 15 novembre, le distributeur D aurait dû déterminer cette solution de raccordement de référence et donc le tracé du projet, en prenant en compte les contraintes qu'il présentait.

De plus, le distributeur D aurait dû vous conseiller de manière adéquate tout au long du projet. Dans son courriel du 26 septembre 2022, votre interlocuteur technique chez le fournisseur D vous « *conseille de ne commencer aucun*

¹ Procédure de traitement des demandes de raccordement d'une Installation de Consommation individuelle ou collective en BT de puissance supérieure à 36 kVA et en HTA, au Réseau Public de Distribution concédé à Enedis, version applicable du 15/04/2021 au 03/12/2023

² Aux termes de l'article 1^{er} de l'arrêté du 28 août 2007 fixant les principes de calcul de la contribution mentionnée aux articles 4 et 18 de la loi n°2000-108 du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité

travail intérieur avant que le chargé d'affaire prenne contact avec vous », précisant qu'après avoir retourné le devis signé, le chargé d'affaires vous contactera.

Je considère que cette mise en garde est insuffisante, et il semble évident que votre interlocuteur technique chez le fournisseur D a donné son accord pour que vous réalisiez vos travaux alors que le bureau d'étude technique n'avait pas encore transmis son étude. De même, vous avez expliqué que c'est l'entreprise BERANGER, sous-traitant du distributeur D, qui vous a transmis une convention à faire signer, alors que cette responsabilité incombait au distributeur lui-même. Cela met en évidence un défaut de coordination entre les services du distributeur, ne respectant pas le planning prévisionnel qui prévoyait des étapes claires.

A mon sens, Le distributeur D a sous-estimé en amont les difficultés de raccordement de votre projet et aurait dû vous mettre en garde, vous incitant à ne pas réaliser vos travaux avant l'obtention des conventions de servitude des propriétés à traverser.

Le distributeur D vous a alerté tardivement sur ces difficultés, malgré vos rencontres. C'est seulement le 20 février 2022 que vous avez été informé par le distributeur D que les travaux de raccordement prévus étaient impossibles. Dans un courrier du 19 mai 2023, le distributeur D vous a confirmé que, faute d'autorisation administrative des propriétaires, ses services sont dans l'impossibilité de raccorder votre projet. Si vous aviez été informé plus tôt de ces difficultés, notamment de la nécessité de passer sur les parcelles 344 et 337, propriétés de la société « Ressources et valorisation » aujourd'hui dissoute, il est probable que vous n'auriez pas entrepris de travaux aussi coûteux et que vous auriez opté rapidement pour l'installation de sous-compteurs.

A ce jour, il apparaît qu'aucun consensus n'a pu être trouvé entre le distributeur D, vous et les propriétaires des parcelles à traverser. Je remarque que le distributeur D ne spécifie pas quelles étaient les solutions alternatives proposées. Je ne peux naturellement que prendre acte de votre décision de renoncer à votre demande de raccordement.

Pour ce qui est de votre demande indemnitaire, il y a lieu de faire une distinction entre vos trois chefs de préjudices :

- la proposition technique et financière signée prévoyait à votre charge un montant de 11 497,33 euros TTC mais je n'ai retrouvé trace que du versement par vos soins, le 26 septembre 2022, de l'acompte de 50 % demandé soit 5 149,65 euros TTC. Il ne semble pas que vous ayez payé le solde. J'estime que le distributeur D se doit de vous rembourser la totalité de la somme versée, comme il s'y est engagé, en raison de son manque de conseil et de diligence ;
- concernant les travaux préparatoires que vous avez financés à la demande du distributeur D, et dont la réalisation conditionnait ceux à la charge du distributeur D, vous avez produit une facture de 8 250 euros TTC de la société X (*« création d'une tranchée dans le sol depuis l'extérieur au niveau du portail, passage d'un fourreau, rebouchage de la tranchée, rebouchage de la dalle extérieure et du local compteur après passage du câble, création d'un cloison dans le local existant avec fourniture et pose d'une porte coupe-feu »*). Vous n'auriez manifestement pas entrepris ces travaux si le distributeur D vous avait prodigué de meilleurs conseils, et il est douteux qu'ils puissent un jour contribuer à la réalisation d'un raccordement sur votre terrain. J'estime que le distributeur D devrait prendre en charge cette facture, inutilement réglée ;
- pour ce qui est, enfin, des pertes de loyers dont vous faites état, et que vous chiffrez à 6 200 euros, vous expliquez louer deux logements, l'un de 87 m² depuis le 1^{er} juillet 2022, l'autre de 64 m² depuis le 15 août 2022. Vous avez transmis la copie des deux baux de location, respectivement l'un de 1 260 euros par mois à compter du 1^{er} juillet 2023, l'autre de 1 070 euros par mois à compter du 15 mai 2023. Vous avez pu louer le troisième local commercial en l'alimentant par un compteur existant. Je me dois de rappeler que les pertes de loyer ne sont, aux termes d'une jurisprudence constante de la Cour de cassation, jamais totalement indemnisées dans la mesure où elles s'analysent comme une perte de chance compte-tenu des aléas existant dans la recherche des locataires au regard du marché immobilier. Il est probable que vous auriez installé des sous-compteurs plus rapidement dans vos logements pour les mettre en location si le distributeur D vous avait informé plus tôt des difficultés à obtenir les conventions de servitude et de l'impossibilité de raccorder votre projet. Vous mentionnez que la pose des sous-compteurs vous a pris trois mois supplémentaires. Je considère vraisemblable que vous avez subi une perte de loyers en raison du manque de diligence du distributeur D, ce qui justifierait une compensation, bien que je ne puisse pas évaluer précisément cette perte, faute de pouvoir déterminer avec certitude à partir de quelle date vos logements auraient pu être mis en location.

En outre, vous avez avancé des sommes importantes et fait des démarches en vain.

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

- **comme il s'y est engagé, de vous rembourser intégralement les montants versés inutilement par vos soins au titre de la proposition technique et financière, sans en déduire des frais d'études ;**
- **de vous verser un dédommagement de 8 250 euros TTC au titre des travaux d'électricien que vous avez engagés inutilement en raison du manque de coordination et de conseil du distributeur D ;**
- **de vous verser une compensation de 4 000 euros TTC au titre des pertes de loyer et des désagréments causés.**

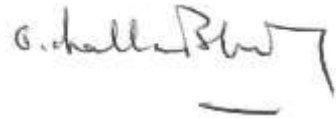
Vous m'avez indiqué que vous acceptiez la solution proposée, ce dont je prends acte.

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

Si le distributeur D 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