

Monsieur Y

Paris, le 22 février 2024

Dossier suivi par :

Tél. :

N°de dossier : **D2023-17340**

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

Vous m'avez informé avoir contacté le distributeur A le 23 mars 2023 pour déplacer le compteur électrique du premier étage vers le sous-sol d'une maison vous appartenant, à Courbevoie. Ce déplacement de compteur devait intervenir dans le cadre d'un projet de rénovation complète de la maison, que vous souhaitiez habiter à l'issue des travaux.

Après plusieurs relances infructueuses auprès du distributeur afin de connaître la date de réalisation des travaux de raccordement, vous avez été contraint de retarder les interventions d'entrepreneurs dans le cadre de la rénovation de la maison. Les travaux de raccordement et la mise en service de l'installation électrique étant intervenus le 13 octobre 2023, vous n'avez pu reprendre le reste des rénovations qu'à cette date. Également, vous avez été contraint de continuer à payer un loyer pour vous loger en attendant que les travaux soient terminés.

Les retards du distributeur A vous ont donc causé des désagréments dont vous souhaitez maintenant obtenir le dédommagement.

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

Le distributeur A a tardé pour déclarer votre demande de raccordement complète et pour réaliser les travaux, pour un total de 146 jours de retard. Ce délai vous a causé des désagréments, sous la forme d'un loyer de substitution à payer pendant la période de retard, ainsi que la privation de l'habitation de votre nouveau lieu de vie. J'estime donc que le distributeur devrait vous indemniser pour vos désagréments.

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

SUR LE DELAI DE RACCORDEMENT

Vous avez effectué une demande de raccordement le 23 mars 2023 et le distributeur A a raccordé votre installation le 13 octobre 2023. Pour plus de clarté dans le suivi de votre dossier, j'ai regroupé le détail des échéances et des délais à respecter dans le tableau suivant :

Délais maximaux et sources	Date de début du délai (a)	Date de fin du délai (b)	Délai constaté (b-a)
distributeur A Délai de complétude du dossier : <u>0 jour</u> (En l'absence de demande de pièce complémentaire par le distributeur) Dates attestées par les observations des parties	Date de demande de raccordement : 23/03/2023	Date de déclaration de complétude du dossier : 26/04/2023	<u>34 jours</u>
distributeur A Délai d'envoi de la proposition technique et financière (PTF) : <u>14 jours</u> (Correspondants à 10 jours ouvrés sur la période) Délai de 10 jours ouvrés puisqu'il s'agit d'un branchement complet sans extension, selon l'article 7.2.3.2. de la procédure de traitement des demandes de raccordement du distributeur A applicable ¹	Date de déclaration de complétude du dossier : 26/04/2023	Date d'envoi de la PTF : 09/05/2023	<u>13 jours</u>
Client/consommateur Délai d'acceptation de la proposition technique et financière (PTF) : <u>92 jours</u> Délai de 3 mois contenu dans la PTF	Date d'envoi de la PTF : 09/05/2023	Date d'acceptation de la PTF : 12/05/2023	<u>3 jours</u>
distributeur A Délai de réalisation des travaux : <u>42 jours</u> Délai de 6 semaines, selon l'article 4 de la PTF	Date d'acceptation de la PTF : 12/05/2023	Date de réalisation des travaux : 13/10/2023	<u>154 jours</u>
distributeur A Délai de mise en service : <u>0 jour</u> Dates attestées par les observations des parties	Date de réalisation des travaux : 13/10/2023	Date de mise en service : 13/10/2023	<u>0 jour</u>
Délai total pour les étapes relevant du distributeur A : <u>56 jours</u>	Date de demande de raccordement : 23/03/2023	Date de mise en service : 13/10/2023	<u>201 jours</u>

Je constate une différence entre le délai total imparti au distributeur A pour les étapes qui lui reviennent lors du processus de raccordement (56 jours) et le délai effectivement constaté (201 jours). Cette différence résulte de retards à plusieurs étapes du traitement de votre dossier :

- Au stade de la complétude de votre dossier, le distributeur A a mis 34 jours pour déclarer votre dossier complet alors qu'il aurait dû le faire dès réception de votre demande complète de raccordement, ce qui fait un retard de 34 jours ;
- Au stade de l'envoi de la PTF, le distributeur A a mis 13 jours pour vous envoyer ce document alors qu'il disposait de 14 jours (10 jours ouvrés) pour le faire, ce qui ne correspond pas à un retard ;
- Au stade de la réalisation des travaux, le distributeur A a mis 154 jours pour réaliser les travaux de raccordement, alors qu'il ne disposait que de 42 jours (6 semaines) selon la PTF, ce qui fait un retard de 112 jours ;
- Au stade de la mise en service, le distributeur A l'a réalisée le même jour que les travaux.

Il convient donc de vérifier si ces retards de 34 jours pour la complétude du dossier et de 112 jours dans la réalisation des travaux sont bien imputables au distributeur A.

¹ Procédure de traitement des demandes de raccordement d'une Installation individuelle de consommation ou de consommation et de production simultanée en BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA au Réseau Public de Distribution concédé au distributeur A, version 7 applicable du 04/01/2023 au 03/12/2023.

- Analyse du retard pour déclarer le dossier complet

En ce qui concerne le délai pour déclarer complet votre dossier, la Commission de régulation de l'énergie a précisé qu'« [u]ne demande est qualifiée lorsque le dernier élément nécessaire à sa complétude a été reçu par le gestionnaire de réseaux »².

À ce titre, je remarque que vous avez effectué la demande de raccordement le 23 mars 2023 mais que le distributeur A n'a déclaré cette demande complète que le 26 avril 2023. Le distributeur n'a pas justifié avoir demandé des pièces complémentaires pendant cette période, et n'explique donc pas ce délai de plus d'un mois pour déclarer le dossier complet.

J'estime donc que ce retard de 34 jours pour déclarer votre dossier complet est imputable au distributeur A.

- Analyse du retard dans la réalisation des travaux

En ce qui concerne le délai de réalisation des travaux, l'article 4 de la PTF indique que les travaux de raccordement devaient intervenir dans un délai de six semaines à compter de votre acceptation.

Je note que vous avez transmis la PTF signée et payé l'acompte le 12 mai 2023, matérialisant votre acceptation à cette date. À ce stade, les travaux auraient donc dû être réalisés au plus tard 6 semaines après votre acceptation, soit le 23 juin 2023.

Le distributeur A vous a contacté le 17 mai afin de connaître vos disponibilités pour les travaux, et vous lui avez confirmé pouvoir vous rendre disponible. Pourtant, aucune date de réalisation de ces travaux ne vous a été communiquée, malgré vos nombreuses relances auprès du distributeur, les 31 mai, 13 juin et 14 juin 2023. Le 16 juin 2023, le distributeur A vous a informé avoir planifié les travaux pour le 18 juillet 2023, soit après la date limite contractuelle de réalisation des travaux du 23 juin 2023.

Ce manque de communication de la part du distributeur A, ainsi que la planification tardive des travaux, constituent à mon sens un manque de diligence dans le traitement de votre dossier.

De plus, le 27 juin 2023, le distributeur A s'est interrogé sur la « *qualité du câble de la liaison réseau* », qu'une étude réalisée par un prestataire le 3 mai 2023, préalablement à l'envoi de la PTF, souhaitait conserver afin d'éviter des travaux de terrassement sur le domaine public. Le 6 juillet 2023, le distributeur A a considéré que le câble de la liaison réseau ne pouvait pas être conservé, et a mandaté une nouvelle étude au prestataire. Cette étude, rendue le 13 juillet 2023, a proposé une solution technique impliquant du terrassement sur le domaine public. Le distributeur A vous a informé le 17 juillet du report des travaux prévus le 18 juillet 2023, le temps d'obtenir l'arrêté de voirie nécessaire pour effectuer le terrassement sur le domaine public.

Je note que distributeur A avait déjà réalisé une étude technique, préalablement à l'envoi de la PTF de raccordement, le 3 mai 2023, dans laquelle il préconisait une absence de travaux de terrassement sur le domaine public. J'estime que le changement d'avis tardif de distributeur A, ainsi que le report de vos travaux de raccordement qui s'en est suivi, constituent également des retards injustifiés dans le traitement de votre dossier.

À partir du 18 juillet 2023, le distributeur A vous a demandé des informations concernant un échafaudage que vous auriez installé sur le trottoir jouxtant votre propriété et rendant difficile d'accès les coffrets en limite de propriété. Ces échafaudages, installés dans le cadre de vos travaux de rénovation, n'ont pas été mentionnés plus tôt par le distributeur A comme facteur potentiellement gênant pour la réalisation de votre raccordement, car ce raccordement ne nécessitait pas de terrassement sur le domaine public avant le changement d'avis du distributeur et la nouvelle étude du 13 juillet 2023. Puisque la gêne causée par ces échafaudages résulte du changement d'avis tardif du distributeur A, j'estime que les retards du distributeur fondés sur ce prétexte sont injustifiés. Vous avez également indiqué à mes services, lors d'un entretien téléphonique, que ce raccordement n'avait finalement pas nécessité de terrassement sur le domaine public.

J'estime donc que ce retard de 112 jours pour réaliser les travaux de raccordement est imputable au distributeur A.

- Conclusion

² Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 12 décembre 2019 portant décision sur les règles d'élaboration des procédures de traitement des demandes de raccordement aux réseaux publics de distribution d'électricité et le suivi de leur mise en œuvre, point 2.1.3 de l'annexe 1 portant sur les principes d'élaboration des procédures de traitement des demandes de raccordement aux réseaux publics de distribution d'électricité.

Compte tenu du retard de 34 jours dans la complétude du dossier et de celui de 112 jours dans la réalisation des travaux, j'estime le retard total imputable au distributeur A à 146 jours. En tenant compte de vos délais de réponse, j'estime donc qu'avec un meilleur suivi, le distributeur A aurait dû achever la mise en service au plus tard le 20 mai 2023 (en soustrayant les 146 jours de retard du distributeur A à la date de mise en service effective du 13/10/2023).

SUR LA DEMANDE D'INDEMNISATION

Je remarque tout d'abord que vous m'avez informé de la réalisation des travaux et de la mise en service au 13 octobre 2023. Il reste donc seulement la question du dédommagement des conséquences du retard du distributeur.

Dans ses observations, le distributeur A reconnaît « *un délai de programmation inadapté suivi d'une remise en cause de l'étude initiale entraînant un délai supplémentaire* » et propose une indemnité forfaitaire de 50 euros pour le délai de réalisation. Le distributeur complète son offre avec un « *geste client* » de 50 euros supplémentaires, considérant que sa communication « *n'éta[i]t pas à la hauteur de la qualité de service que [le distributeur souhaite] offrir à [ses] clients* ».

À l'occasion d'un entretien téléphonique, vous avez informé mes services que vous considérez cette proposition de dédommagement trop faible au regard des désagréments subis. À ce titre, vous m'indiquez avoir dû payer un loyer pour vous loger pendant le délai supplémentaire lié au retard de raccordement, tout en continuant à honorer les paiements de votre prêt immobilier. De surcroît, vous avez mentionné que le report des travaux de rénovation de votre maison a entraîné des pénalités de retard avec vos prestataires.

Toutefois, vous ne m'avez pas adressé de justificatif concernant les pénalités de retard, ce qui ne me permet pas de vérifier leur existence et leur montant. En l'absence de justificatif, je ne peux pas recommander au distributeur A un dédommagement à ce titre.

Concernant le loyer de substitution, vous m'avez transmis vos quittances de loyer couvrant toute la période de retard de 146 jours, entre le 20 mai 2023, date à laquelle le distributeur A aurait dû achever la mise en service, et le 13 octobre 2023, date de mise en service effectivement constatée. Rapporté au prorata, ce retard de 146 jours vous a causé des frais supplémentaires à hauteur de 7 522 euros³. S'agissant de frais réels que vous avez dû avancer, et non pas d'une simple perte de chance, j'estime que le distributeur A devrait vous indemniser l'intégralité de ces dépenses.

Enfin, les désagréments causés par les nombreux retards du distributeur A, tels que l'impossibilité d'habiter votre nouveau lieu de vie ou les conséquences des retards sur votre vie personnelle, justifient également un dédommagement forfaitaire.

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

- **D'indemniser les frais locatifs que vous avez avancés du fait des retards dans la réalisation des travaux, soit 7 522 euros ;**
- **De vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC incluant les 100 euros TTC proposés pour les retards et désagréments subis ;**
- **De vous indemniser sur la base des justificatifs que vous serez en mesure de transmettre concernant les frais complémentaires générés par le retard.**

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

³ Votre loyer de substitution avait un montant de 1 536,59 euros par mois en mai, juin et juillet 2023, de 1 583,42 euros en août 2023, de 1 602,95 euros en septembre 2023 et de 1 590,35 euros en octobre 2023. Le montant du loyer au prorata pour le mois de mai est de : $((31-19)/31)*1536,59 = 594,81$ euros. Le montant au prorata pour le mois d'octobre est de $(13/31)*1590,35 = 666,92$ euros. Le montant total du loyer de substitution pour la période de retard est donc égal à $594,81 + 1 536,59 + 1 536,59 + 1 583,42 + 1 602,95 + 666,92 = 7 521,28$ euros.

Si vous demeurez insatisfait 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie