

Madame T

Paris, le 31 janvier 2024

N°de dossier : **D2023-21251**  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

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 qu'un répartiteur électrique encastré à l'extérieur du mur de clôture de votre villa a pris feu le 19 mai 2021. Après intervention des pompiers, le distributeur A a procédé à une réparation provisoire sans, depuis près de trois ans, mettre fin à cette situation malgré les dangers qu'elle présente, comme en témoignent les photographies que vous m'avez fait parvenir : trou en partie rebouché, câbles électriques recouverts de films en plastique qui se détériorent, porte fermant mal.

Vous avez fait en vain de multiples relances auprès du fournisseur B, du distributeur A et du service d'intervention concerné de Marseille : 12 appels téléphoniques et 3 courriers dont 1 en recommandé avec accusé de réception le 8 février 2023.

Vous demandez au distributeur A de procéder :

- au remplacement du répartiteur par un répartiteur neuf ;
- à la réparation définitive du boîtier endommagé ;
- à la remise en état de votre mur abîmé par les fumées ;
- à la réfection complète du trottoir ouvert lors de la réparation provisoire.

Faute d'obtenir satisfaction, vous m'avez saisi.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du distributeur A.

Le distributeur A ne conteste ni sa responsabilité dans l'incendie du répartiteur sous sa garde, ni la réalisation d'une réparation provisoire. Malgré vos multiples relances depuis près de trois ans, le distributeur A n'a fourni aucune excuse ni proposé de geste commercial dans ses observations du 29 septembre 2023, affirmant simplement : « *après analyse, le coffret encastré à la clôture de la villa n°12 située au 46 boulevard des Joncs 13008 à Marseille n'a toujours pas été remplacé. En conclusion, le distributeur a programmé la préparation du chantier en semaine 42 [16 au 22 octobre 2023] et a transmis la demande de remplacement de coffret à son prestataire Béranger* ».

Cependant, vous avez informé mes services que le prestataire du distributeur A avait effectué une remise en état partielle le 24 novembre 2023.

Sollicité par mes services, le distributeur A s'est engagé le 19 janvier dernier à « *contacter [son] prestataire qui interviendra dans les prochains jours pour changer la porte du coffret, nettoyer le compteur et peindre la partie cimentée.* »

À ce jour, vous n'avez reçu aucune nouvelle de ce prestataire, qui ne vous a pas contactée et n'est pas intervenu.

Il est anormal de constater, malgré l'intervention de mes services, un manquement prolongé du distributeur A aux obligations légales d'entretien et de maintenance du réseau, telles que définies à l'article L. 322-8 du code de l'énergie. Le distributeur A doit garantir le bon fonctionnement, les performances et la sécurité du réseau, conformément à l'article R.323-33 du même code, sans attendre l'apparition de défauts ou de défaillances.

Par conséquent, j'attends du distributeur A qu'il fournisse un engagement formel concernant la date à laquelle toutes ces réparations seront effectuées et réceptionnées.

**Dans ces circonstances, je recommande au distributeur A :**

- **d'achever toutes les réparations nécessaires, y compris changer la porte du coffret, nettoyer le compteur et peindre la partie cimentée, d'ici la fin du mois de février 2024 ;**
- **de vous verser un dédommagement de 300 euros TTC, compte tenu du traitement inapproprié et tardif de vos multiples demandes.**

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.

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