

Monsieur H

Paris, le 21 mai 2024

N°de dossier : **D2023-26271**  
(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 exposé avoir contacté le distributeur A le 15 septembre 2022 pour obtenir le raccordement électrique d'une ferme dans le cadre d'un projet de rénovation des bâtiments afin d'y établir votre résidence. Vous aviez prévu d'emménager début février 2023, et ce raccordement était essentiel pour votre installation. Vous avez emménagé le 31 janvier 2023 en attendant d'être alimenté en électricité.

Après avoir réglé le devis en janvier 2023, le distributeur A vous a indiqué que le raccordement serait terminé dans un délai de 6 à 8 semaines. Malgré vos demandes, le distributeur a refusé de mettre en place un branchement électrique provisoire. Depuis septembre 2022, 12 dates de raccordement différentes vous ont été communiquées, mais les travaux n'ont pas été réalisés à ces dates.

Finalement, le raccordement a été effectué le 7 décembre 2023, après de nombreuses reports, ainsi que de multiples réclamations restées sans réponse.

Ces retards, que vous attribuez à le distributeur A, vous ont empêché de vivre correctement dans votre maison, notamment de vous chauffer pendant l'hiver. Vous avez dû vous raccorder temporairement à l'installation électrique de votre voisin, moyennant une indemnité forfaitaire, ne permettant de faire fonctionner qu'un appareil électrique à la fois. De plus, vous avez dû acheter deux petits radiateurs à gaz pour vous chauffer. Enfin, les travaux ont laissé un trou dans votre jardin, creusé par le prestataire du distributeur A, que vous souhaitez voir rebouché. Vous demandez maintenant un dédommagement pour ces désagréments.

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

**Le raccordement électrique de votre ferme a connu un retard important d'environ un an par rapport au délai initialement annoncé par le distributeur A.**

**Bien qu'une partie de ce retard puisse s'expliquer par les interdictions de travaux imposées par la mairie de Châtel du 16 décembre au 30 avril et du 1<sup>er</sup> juillet au 31 août, ainsi que par des problèmes de communication entre le distributeur A et vous lors de la période du 1<sup>er</sup> mai au 30 juin 2023, j'estime que la responsabilité principale incombe le distributeur A pour la période du 1<sup>er</sup> septembre au 7 décembre 2023.**

**Durant cette dernière période de plus de trois mois, le distributeur A n'a pas réagi aux défaillances de son prestataire, la société D, qui a multiplié les reports injustifiés malgré vos relances. Un suivi plus rigoureux de la part du distributeur A aurait évité ces retards.**

**Ces retards ont eu des conséquences significatives, vous privant d'électricité pendant l'automne dans les Alpes et affectant votre qualité de vie. Bien que vous n'ayez pas pu fournir de preuves des coûts supplémentaires encourus, ces désagréments justifient une compensation.**

**Par conséquent, je recommande que le distributeur vous accorde un dédommagement pour les désagréments subis.**

**Je demande également au distributeur A de vérifier si les travaux ont laissé un trou dans votre jardin et, le cas échéant, de le combler.**

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

## **SUR LE DELAI D'ENVOI DE L'OFFRE DE RACCORDEMENT**

Vous avez effectué votre demande de raccordement le 15 septembre 2022, mais vous n'avez reçu une proposition de raccordement que le 10 janvier, que vous avez acceptée le 16 janvier 2023.

Je constate que l'offre de raccordement a été faite 117 jours après votre demande initiale, alors que le distributeur ne disposait que d'un délai de 14 jours (10 jours ouvrés), selon l'article 7.2.3.2. de la procédure de traitement des demandes de raccordement du distributeur A applicable<sup>1</sup>, puisqu'il s'agit d'un branchement individuel sans extension de réseau (art.2 « Caractéristiques du projet » de la proposition de raccordement). Je note donc un délai supplémentaire de 103 jours (117-14) pour vous transmettre cette offre.

Le distributeur A justifie ce délai en indiquant vous avez modifié à plusieurs reprises votre demande lors d'appels téléphoniques les 15 septembre, 3 octobre et 6 octobre 2022, en indiquant successivement avoir besoin d'un nouveau compteur puis d'une modification de compteur existant. Vous avez contesté ce point en expliquant avoir toujours affirmé que cette ferme ne disposait pas de compteur préexistant, et que vos demandes ont été annulées par le distributeur sans raison.

Il est possible qu'une incompréhension sur le type de raccordement demandé ait eu lieu, accentuée par la barrière de la langue (vous parlez anglais et avez eu recours à une traductrice), entre le distributeur et vous-même au stade de votre demande. En effet, le distributeur fait état de propositions de devis de raccordement et de modifications de branchements. Cependant je note que votre demande initiale de nouveau raccordement était correcte et les raisons qui ont motivé la transformation de demande en modification de branchement par le distributeur A ne sont justifiées que par des propos que vous auriez tenus et que vous contestez.

Dans ce contexte, je retiens que le distributeur vous a transmis l'offre de raccordement avec 103 jours de retard (15/09/2022 – 10/01/2023 – 14 jours)

## **SUR LE DELAI DE REALISATION DES TRAVAUX DE RACCORDEMENT**

Je constate que les travaux ont été achevés le 7 décembre 2023, soit 325 jours après votre acceptation de l'offre de raccordement le 16 janvier 2023. Le distributeur s'était initialement engagé à réaliser ces travaux dans un délai de 6 semaines, soit 42 jours, c'est-à-dire pour le 27 février 2023. Il y a donc eu un retard de 283 jours (325 jours - 42 jours) pour finaliser votre raccordement.

Le retard cumulé est de 386 jours (103 jours pour l'envoi de l'offre + 283 jours pour les travaux). Sans ce retard, les travaux auraient dû être achevés au plus tard le 16 novembre 2022.

Cependant, je note que votre attestation de conformité a été validée par le CONSUEL le 29 juin 2023. Vous n'auriez donc pas pu demander la mise en service avant cette date.

Par conséquent, je considère que les retards du distributeur A ont affecté votre situation du 29 juin 2023 au 7 décembre 2023, soit pendant 161 jours (plus de 5 mois et demi).

<sup>1</sup> 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.

Je vais donc examiner les responsabilités du retard sur cette période.

## **SUR LES RESPONSABILITES DU RETARD**

Lors de l'étude technique le 7 février 2023 (la ferme était alors recouverte de neige selon la photographie fournie par le distributeur A), le chargé d'affaires du distributeur A a annoncé sur le compte-rendu la date de fin des travaux prévue pour la mi-avril 2023, sous réserve des arrêtés municipaux et des conditions météorologiques.

Je note que l'arrêté n°146-1216-PM de la mairie de C énonce que les travaux susceptibles d'être source de nuisances pour le voisinage, notamment les terrassements dans le cadre des chantiers de travaux publics ou privés situés dans des zones d'habitation, sont strictement interdits du 16 décembre au 30 avril et du 1<sup>er</sup> juillet au 31 août.

Dès lors, les travaux de raccordement ne pouvaient être réalisés qu'entre le 1<sup>er</sup> mai et le 30 juin, ou reportés au 1<sup>er</sup> septembre.

### *- Concernant la période du 1<sup>er</sup> mai au 30 juin 2023*

Il semble que le blocage des travaux de raccordement pendant cette période soit principalement dû à des malentendus et un manque de communication entre le distributeur A et vous.

D'un côté, le distributeur A affirme que vos travaux de rénovation de la ferme n'étaient pas suffisamment avancés et que vos travaux en domaine privé n'étaient pas terminés en août 2023. Pour justifier ce point, le distributeur A indique que votre maçon l'a informé le 25 mai que ses travaux n'étaient pas achevés. Le distributeur A s'appuie également sur les constats de son prestataire le 1<sup>er</sup> juin et au cours du mois d'août 2023, fournissant des photographies montrant, en juin 2023, des travaux de rénovation de votre ferme en cours avec des matériaux de construction au sol, et en août 2023, un échafaudage en place pour la réfection de la toiture avec le sol couvert d'anciennes ardoises.

Cependant, vous contestez cette affirmation en soulignant que votre maçon n'a jamais été contacté par le distributeur A et en fournissant un courriel de votre maçon qui dément avoir eu des contacts avec le distributeur A. Vous ajoutez que les constats effectués par le prestataire du distributeur A le 1<sup>er</sup> juin et en août sont incorrects. Vous mentionnez également que lors du rendez-vous du 1<sup>er</sup> juin 2023, le prestataire du distributeur A a inspecté les travaux et l'état des connexions électriques. En présence de votre traductrice, il a confirmé que les travaux débuteraient prochainement.

Dans sa réponse du 25 octobre, le distributeur A reconnaît lui-même que « *n'ayant point accès à la maison, le prestataire voyant l'extérieur non dégagé et l'accès non libéré et une façade à moitié détruite, il y a eu des quiproquos entre vous, le prestataire et le distributeur A* ». De plus, aucune mise en demeure formelle ne vous a été adressée concernant d'éventuels travaux restants à réaliser avant le raccordement.

De votre côté, vous avez envoyé votre attestation de conformité au Consuel dès le 26 mars 2023, mais celle-ci n'a été visée par le Consuel que le 29 juin. Vous n'avez pas fourni de document confirmant la date d'achèvement des travaux à votre charge prévus par l'étude technique. De plus, vous n'avez pas envoyé de réclamation écrite au distributeur A avant septembre 2023.

En conclusion, les responsabilités concernant le blocage des travaux de raccordement entre le 1<sup>er</sup> mai et le 30 juin 2023 et leur report à l'automne, semblent être partagées.

### *- Concernant la période du 1<sup>er</sup> septembre au 7 décembre 2023*

S'il est vraisemblable que les conditions météorologiques en automne dans les Alpes aient pu à certains moments conduire à reporter le déroulement du chantier de raccordement, il ressort très nettement des échanges par SMS entre vous et le prestataire du distributeur A, la société D, du 13 septembre au 13 novembre 2023, une accumulation de reports injustifiés des dates d'intervention prévues.

Celui-ci semble avoir priorisé d'autres chantiers avant d'intervenir chez vous, annonçant à de multiples reprises l'arrivée imminente de ses équipes qui ne se sont finalement pas présentées. Malgré votre patience et vos multiples relances cordiales, la société D ne vous a que très rarement tenu informé des reports et de leurs raisons.

Exemples des échanges entre vous et le prestataire entre le 14 et le 29 septembre 2023.

En tant que maître d'ouvrage, le distributeur A aurait dû bien mieux encadrer et contrôler la conduite du chantier par son prestataire la société D, en imposant un strict respect des dates d'intervention convenues et en exigeant des comptes rendus réguliers. Au lieu de cela, le distributeur A n'est pas intervenu malgré vos signalements concernant les difficultés à obtenir de la société D qu'elle honore ses engagements. Un meilleur contrôle de son prestataire par le distributeur A aurait très certainement permis d'éviter ces retards successifs.

J'estime donc que la majeure partie de la responsabilité du délai pour réaliser vos travaux de raccordement entre le 1<sup>er</sup> septembre et le 7 décembre 2023 incombe au distributeur A.

## **SUR LA DEMANDE D'INDEMNISATION**

Vous souhaitez obtenir prioritairement votre raccordement, qui est intervenu en cours de médiation. Vous souhaitez maintenant être dédommagés des différents préjudices que vous avez subis.

Comme établi précédemment, les responsabilités dans le retard de votre raccordement sont délicates à établir et me semblent partagées, compte tenu du manque de communication et de coordination de part et d'autre sur la période du 1<sup>er</sup> mai au 30 juin 2023.

Cependant, la majeure partie du retard, celui survenu entre le 1<sup>er</sup> septembre et le 7 décembre 2023, relève de la responsabilité du distributeur A compte tenu du contrôle insuffisant de son prestataire.

Pendant cette période de plus de trois mois, vous avez été privé d'électricité du fait du distributeur A, subissant des difficultés pour vous chauffer et avoir de l'eau chaude durant les rigueurs de l'automne alpin. Vos conditions de vie étaient dégradées, sans pouvoir utiliser normalement vos appareils électriques. Ces désagréments significatifs justifient que vous soyez indemnisé par le distributeur A.

Bien que vous ayez mentionné avoir payé un forfait à votre voisin pour l'électricité consommée depuis son compteur, et avoir dû acheter des radiateurs au gaz, vous n'avez pas pu fournir les justificatifs correspondants.

Enfin, le distributeur A devrait s'assurer que son prestataire n'a pas laissé de trou dans votre jardin et, le cas échéant, procéder à son rebouchage.

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

- **vous accorder un dédommagement de 1 000 euros TTC (incluant les 50 euros proposés) pour les désagréments subis ;**
- **intervenir à votre domicile pour vérifier l'existence d'un trou dans votre jardin laissé par son prestataire et, le cas échéant, procéder à son rebouchage.**

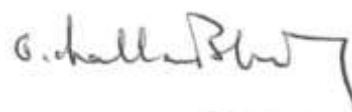
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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

A défaut d'accepter la solution recommandée, 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