

Monsieur S

Paris, le 17 décembre 2024

N°de dossier : **D2024-05457**  
(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 que vous avez sollicité du distributeur A, en 2023, le raccordement de deux parcelles à bâtir, situées à Q. Vous avez accepté le devis envoyé par le distributeur A durant son délai de validité, mais n'avez pas reçu d'information complémentaire par la suite. Vous avez recontacté le distributeur A en février 2024, qui vous a indiqué que votre dossier était classé sans suite, bien que vous ayez payé un acompte.

Lors de l'appel téléphonique, le distributeur A vous aurait indiqué qu'il attendait une relance de votre part. Consterné par cette réponse, vous souhaitez que votre raccordement soit réalisé. Vous souhaitez aussi que le distributeur A vous indemnise pour le temps que vous avez passé à essayer d'obtenir ce raccordement ; c'est pourquoi vous m'avez saisi.

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

Je constate que vous avez demandé la viabilisation des terrains au distributeur A le 7 juin 2023. Après un appel auprès du distributeur le 16 juin 2023, celui-ci vous a envoyé deux devis le 20 juillet 2023. Le distributeur A vous a relancé les 18 septembre et 9 octobre, et vous avez accepté les devis le 17 octobre 2023. À partir de cette date, le distributeur s'était engagé à réaliser les travaux dans un délai de 6 semaines : les travaux de raccordement auraient donc dû être terminés au plus tard le 18 novembre 2023.

Pourtant, vous m'avez indiqué que les travaux de raccordement ne sont toujours pas intervenus. Pour justifier ce délai, le distributeur A indique que, conformément à ses conditions générales de vente (CGV), un délai de 12 semaines s'ouvre à compter de l'acceptation du devis par le client. Pendant ce délai, le client doit recontacter le distributeur par l'un des moyens mis à sa disposition pour planifier les travaux, faute de quoi le contrat deviendrait caduc. Le distributeur A indique que vous ne l'avez recontacté que le 23 février 2024, alors que le délai de 12 semaines expirait le 9 janvier 2024. Il ajoute qu'il vous a envoyé, le 20 octobre 2023, une invitation à le recontacter pour la planification des travaux.

Toutefois, je constate que le chapitre des CGV transmis par le distributeur A ne permet pas de justifier sa position ; En effet, il prévoit que : « *le délai d'exécution des travaux d'accueil vous incombant est de 12 semaines après validation de cette Offre de raccordement par le demandeur. A défaut, le distributeur A pourra mettre fin à cette offre conformément aux Conditions Générales* ». Or, le distributeur ne vous reproche pas d'avoir tardé à réaliser les « *travaux d'accueil vous incombant* » (vous m'avez d'ailleurs informé qu'aucuns travaux de cette sorte ne pouvaient vous être demandés, puisque vous souhaitez la viabilisation de terrains nus), mais de ne pas l'avoir contacté pour planifier les travaux. Ce chapitre des CGV ne peut donc pas conduire, à lui seul, à rendre caduc votre contrat.

Malgré plusieurs sollicitations de mes services, le distributeur A n'a pas apporté d'explication satisfaisante sur la raison pour laquelle votre contrat a été classé sans suite. J'estime donc qu'il n'aurait pas dû y mettre fin et que la situation actuelle constitue un retard de raccordement depuis le 18 novembre 2023. J'observe, en outre, qu'ayant classé votre contrat sans suite, le distributeur A ne vous a pas remboursé l'acompte versé, ce qui aurait normalement dû être le cas si le contrat était devenu caduc.

Par ailleurs, le distributeur A ne pouvait de toute façon pas résilier unilatéralement votre contrat sans vous en informer au préalable. Si le distributeur A souhaitait résilier le contrat, il aurait au minimum dû vous transmettre un courrier recommandé avec accusé de réception indiquant que, faute de retour de votre part pour planifier les travaux, ce contrat ne serait pas exécuté.

Le distributeur A devrait donc réaliser au plus vite votre raccordement, selon les conditions prévues dans les devis envoyés le 20 juillet acceptés le 17 octobre 2023. J'estime également qu'il devrait vous dédommager pour le retard.

Au surplus, je constate que le distributeur A n'a pas répondu à la demande d'observations complémentaires transmise par mes services le 28 novembre et complétée le 6 décembre 2024, ni aux messages de relances à ce sujet. Cette absence de réponse n'a pas permis de rechercher une solution amiable dans l'échange et la concertation que supposent une médiation. Je tiens à souligner l'attitude peu constructive du distributeur A dans ce dossier.

Enfin, vous m'avez indiqué que ce retard de raccordement faisait peser des coûts disproportionnés sur votre société puisque, le 22 juillet dernier, vous indiquiez supporter d'une part « *le coût de la location d'un groupe électrogène depuis la mi-novembre 2023 à ce jour, location encore courante (25e/ht/jour)* » et d'autre part « *une pénalité journalière de 50e/jour de retard est due par [votre] société aux acquéreurs de la parcelle, pénalité qui a commencé à [courir] à compter du 1 Janvier 2024, soit à ce jour 204 jours à 50e* ».

En ce qui concerne le préjudice provenant de la pénalité journalière, et, étant donné que le retard de raccordement apparaît être intégralement imputable au distributeur, j'estime qu'il devrait vous indemniser pour l'ensemble des pénalités causées par son retard.

En ce qui concerne le préjudice du coût de la location du groupe électrogène depuis la mi-novembre 2023, je note que vous n'avez pas relancé le distributeur pendant les mois suivants. En effet, vous indiquiez que « *[vous avez] accepté ce devis dans le délai imparti et versé l'acompte requis. Un reçu [v]ous a été délivré le 16 octobre 2023 (voir pj). Conscients du manque de professionnalisme récurrent de la société du distributeur A, [v]ous n'av[ez] pas immédiatement exprimé d'inquiétudes, pensant que les retards étaient dus à la gestion de la tempête de novembre. [V]ous av[ez] recontacté le distributeur A le 28 janvier 2024 (voir pj)* ». J'estime donc que le distributeur devrait vous indemniser pour la période de location du groupe électrogène à partir de février 2024.

Je vous invite donc à lui transmettre tous les documents justifiant vos préjudices, afin que le distributeur A vous indemnise.

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

- **De réaliser votre raccordement pour les parcelles concernées dans les plus brefs délais, en application des contrats formés le 17 octobre 2023 ;**
- **De vous dédommager d'un montant de 600 euros TTC ;**
- **D'examiner les justificatifs que vous pourrez lui apporter quant aux préjudices résultant du retard de raccordement, afin que le distributeur A vous indemnise.**

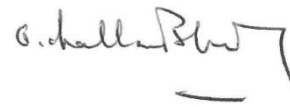
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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

Si vous contestez la solution recommandée ou son défaut de mise en œuvre, 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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'O. Challan Belval', with a horizontal line underneath.

Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie