

Madame C

Paris, le 18 juillet 2024

N° de dossier : D2024-06700
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige vous opposant au distributeur A

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 que vous avez adressé au distributeur A, le 12 janvier 2022, une demande de raccordement individuel au réseau de distribution d'électricité pour l'alimentation en 12kVA d'un studio dont vous êtes propriétaire situé à D. Ayant fourni en temps utile tous les documents demandés vous avez reçu, le 8 avril 2022, une proposition de raccordement que vous avez acceptée en réglant la somme demandée soit 1151,56 euros TTC.

Toutefois le distributeur A vous a ensuite fait savoir qu'une intervention préalable sur la colonne montante électrique était nécessaire ; qu'il annulait donc, le 15 mai 2023, sa première offre en vous remboursant les 1151,56 euros versés qui devait permettre de réaliser le raccordement sous 6 semaines. Il en est résulté un diagnostic de la colonne par un prestataire du distributeur A puis l'accord du syndic de la copropriété le 21 juillet 2022 mais, depuis cette date, vous n'avez plus eu de nouvelles malgré vos relances. Le 18 janvier 2023 vous avez envoyé une lettre recommandée au directeur du distributeur A raccordement Bourgogne (restée sans réponse) puis un autre courrier recommandé le 23 février 2023 au service consommateurs du distributeur A qui a eu pour seul effet la nomination d'un « interlocuteur raccordement ».

Il s'en est suivi une nouvelle réunion sur place en juillet 2023 suivie de l'envoi d'une nouvelle proposition de raccordement (indiquant une date de mise en service le 23 février 2024) reçue le 13 novembre 2023 et que vous avez acceptée dès le 14 en réglant le nouveau montant dû soit 1303,40 euros TTC.

En avril, rien n'avançant, vous m'avez saisi d'autant que depuis octobre 2023, vos locataires ont quitté les lieux et que vous avez dû différer la relocation pour ne pas gêner vos locataires par des travaux, avec le manque à gagner qui en résulte.

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

Le distributeur A a accumulé les retards et les reports, n'a pas respecté ses engagements quant aux dates prévues pour le raccordement et ce en méconnaissance de ses obligations légales et réglementaires.

De plus, unilatéralement, il a « annulé » le premier devis que vous aviez signé s'apercevant, ultérieurement et faute d'avoir été plus tôt sur place, que la colonne montante de l'immeuble devait être refaite et qu'il vous a, à cet effet, imposé un nouveau devis pour un montant plus élevé.

Il a fait, à tort, de la production de l'attestation du CONSUEL, un préalable à l'achèvement des travaux de réfection de la colonne alors qu'elle n'est nécessaire que préalablement à la mise en service de votre alimentation électrique personnelle.

Page 1 sur 4

Enfin, dans ses observations du 15 mai dernier il s'est finalement engagé à vous alimenter « *sous 6 semaines* » c'est-à-dire au plus tard le 27 juin, date désormais dépassée sans qu'aucune justification de ce dépassement ne soit donnée.

Vous n'avez donc toujours aucune visibilité quant à cet achèvement et à votre raccordement alors même que vos locataires partent et que vous n'arrivez pas à relouer votre studio avec les pertes que cela représente, le distributeur A se contentant de vous proposer, pour seule indemnisation, le versement de 150 euros.

Face à ces manquements et carences répétées, il m'apparaît que le distributeur A se devrait :

- d'assurer immédiatement votre alimentation électrique au besoin par un raccordement provisoire sans attendre l'achèvement des travaux de renforcement de la colonne lesquels devraient néanmoins être terminés avant la fin du mois d'août ;
- de porter la compensation proposée pour retard de 150 à 1000 euros TTC compte-tenu de la gravité des manquements constatés et qui perdurent ;
- d'examiner avec vous les justificatifs que vous pourrez lui apporter concernant vos pertes de loyers.

Faute pour le distributeur A de le faire, je vous engage à saisir le CORDIS (Comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie) qui peut au besoin prononcer des injonctions assorties d'astreintes. Sa saisine est simple, rapide et gratuite (voir la fiche jointe).

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

RAPPEL DES ECHANGES EN MEDIATION

Dans les observations qu'il m'a fait parvenir le distributeur A confirme qu'il vous a adressé en avril 2022 un devis pour répondre à votre demande d'ajout d'un compteur « *sur le collectif existant situé à D* », que vous avez accepté le 11 avril. Ce devis a été « *annulé* » le 15 mai « *du fait que la colonne ne permet pas d'accueillir le nouveau raccordement* ». Il ajoute que, en juillet 2022, il a réalisé sur place un diagnostic de cette colonne et a listé toutes les contraintes à prendre en compte en fonction de son ancienneté ainsi que toutes les opérations à réaliser pour aboutir à sa rénovation et à sa mise en conformité. Il précise ensuite qu'il a effectué une nouvelle visite sur place en juillet 2023 afin « *d'envisager* » le renforcement de la colonne puis qu'il vous a adressé le 13 novembre 2023 un nouveau chiffrage (avec une date de réalisation au 23 février 2024) que vous avez accepté.

En conclusion, il constate que d'importants travaux sont à réaliser supposant des autorisations administratives, l'accord du syndic et l'envoi par vos soins de l'attestation du Consuel.

Néanmoins, il « *propose* » de vous alimenter « *sous 6 semaines* » (après accord du syndic et obtentions des autorisations administratives), puis de réaliser dans un second temps une colonne provisoire puis de terminer le chantier de renforcement pour permettre la pose de votre branchement. Il propose également de vous verser, dans le cadre de la régulation incitative, 150 euros pour le non-respect de la date de branchement au 23 février 2024.

En réponse à ses observations vous m'avez notamment fait savoir que vous n'aviez pu obtenir le Consuel dans la mesure où les travaux de raccordement n'étaient pas terminés ; que vous êtes attentive à l'avancement de votre dossier, que vous assurez les relances et que vous êtes présente à tous les rendez-vous mais que « *la communication du distributeur A est tronquée et à coup sûr inefficace en interne comme en externe* ».

Plus encore, vous déplorez le fait que votre dossier ne soit toujours pas solutionné depuis le 12 janvier 2022. Vous demandez donc que soit fixée une nouvelle date précise d'intervention du distributeur A, que les travaux soient réalisés à la date annoncée et que la médiation ne soit pas close tant que les travaux ne sont pas menés à terme.

Plus récemment, le 4 juillet, vous avez ajouté que, à cette date, « *rien n'a été engagé, ni programmé ni même acté. Il est clair que les agents du distributeur A ou de ses prestataires ne communiquent pas entre eux de sorte que les informations dont les uns ou les autres disposent sont à tout moment partielles, dépassées voire erronées ce qui est source d'incompréhension, de quiproquo, de retard, de négligence et objectivement d'inaction* ». Et vous insistez sur le fait que « *dans ce dossier les **défaillances viennent exclusivement du distributeur A** : ni le syndic de l'immeuble, ni notre propre électricien, ni nous-mêmes (qui avons sollicité les travaux depuis plus de deux ans et avons validé régulièrement les propositions et réglé les travaux à venir) n'en avons limité l'avancement. Nous tenons à disposition le mémo chronologique factuel que nous tenons à jour au fil des mois et des années* ».

L'annulation par le distributeur A du premier devis signé par vos soins

La première proposition de raccordement qu'au distributeur A vous a fait parvenir et que vous avez signée en versant l'acompte demandé constituait un contrat « *formé par la rencontre d'une offre et d'une acceptation par lesquelles les parties manifestent leur volonté de s'engager* » (article 1113 du code civil) et qui comme tel « *tient lieu de loi* » pour les signataires (article 1103 du même code).

Il ne pouvait donc être unilatéralement rompu par le distributeur A qu'en application d'une clause résolutoire (inexistante) ou du fait d'une inexécution suffisamment grave de votre part – ce qui n'est pas soutenu – et après mise en demeure infructueuse comme l'ajoute l'article 1224. La prétendue « *annulation* » par le distributeur A de la proposition de raccordement constitue donc un abus de droit ouvrant droit à réparation ainsi qu'il est dit à l'article 1231-1.

Le non-respect du distributeur A de son obligation d'entretien et de maintenance du réseau

Je rappelle une nouvelle fois que le distributeur A, gestionnaire du réseau public de distribution est tenu d'en assurer l'entretien et la maintenance comme le précise l'article L.322-8 du code de l'énergie. Or, la maintenance est définie, par l'AFNOR (norme NF X60000) comme « *l'ensemble des activités destinées à maintenir ou à rétablir un bien dans un état ou dans des conditions données de sûreté de fonctionnement pour accomplir une fonction donnée* ». Elle doit donc être tant préventive que curative, comme l'ajoute la norme NF EN 13306 X 60-319, la maintenance préventive étant « *destinée à réduire la probabilité de la défaillance ou de la dégradation du fonctionnement d'un bien* » et la maintenance curative étant celle « *exécutée après détection d'une panne et destinée à rétablir un bien dans un état dans lequel il peut accomplir une fonction requise* ».

Le distributeur A ne peut donc attendre qu'un élément du réseau public, du fait de sa vétusté ou de son obsolescence ne soit plus apte à assurer sans danger aucun mais aussi sans défaillance ou interruption son rôle dans l'alimentation constante et suffisante des usagers et ne soit plus à même de garantir la sécurité des tiers. D'ailleurs, l'article R.323-33 du même code ajoute que les ouvrages du réseau public de distribution « *ainsi que toutes les installations qui en dépendent* » doivent « *être exploités dans des conditions garantissant leur bon fonctionnement, leurs performances et leur sécurité* ». Il s'agit donc là d'une obligation permanente de résultat qui doit être immédiatement et spontanément observée sans attendre l'apparition de défauts ou de défaillance dans le fonctionnement du réseau sauf pour le distributeur à engager sa responsabilité civile voire pénale.

J'ajoute que le CORDIS a fait la même analyse dans sa décision n° 09-38-20 du 10 mars 2021 (JO 4 avril 2021, texte n° 54) en précisant que : « *l'appartenance des colonnes montantes électriques au réseau public de distribution d'électricité oblige le gestionnaire de ce réseau à procéder à ses frais à leur entretien et, le cas échéant, à leur rénovation, s'agissant en particulier des colonnes montantes vétustes ou posant plus généralement des problèmes de sécurité ou de conformité aux normes applicables* » (point 9).

C'est dire que si la colonne montante de votre immeuble avait l'objet d'un entretien régulier et, au besoin, de mesures de rénovation, votre demande de raccordement aurait pu être immédiatement satisfaite et que, si de nouvelles mesures de maintenance étaient alors apparues nécessaires elles auraient dû être menées avec toute la diligence nécessaire.

La remise de l'attestation de conformité du CONSUEL

L'article D.342-19 du code de l'énergie dispose que « *doit faire l'objet, préalablement à sa mise sous tension par un distributeur d'électricité, d'une attestation de conformité aux prescriptions de sécurité imposées par les règlements en vigueur pour le type d'installation considérée, toute nouvelle installation électrique à caractère définitif raccordée au réseau public de distribution d'électricité* » et ajoute que cette attestation « *doit être remise au distributeur par l'utilisateur au plus tard à la date de demande de mise en service du raccordement dans le cas d'une installation nouvelle* ».

Cette attestation, délivrée par le CONSUEL, constitue ainsi le préalable nécessaire à la mise en service du compteur mais « *l'exécution des travaux de raccordement est sans lien avec la rédaction du certificat de conformité portant visa du Consuel* » comme l'a jugé la Cour d'appel de Paris le 4 novembre 2022 dans une affaire « *SCI X c/distributeur A* » (n° 20/01973).

C'est donc à tort que le distributeur A subordonne l'achèvement des travaux de raccordement à la remise préalable de ce certificat.

L'indemnisation au titre de vos préjudices

Il m'apparaît en premier lieu que le distributeur A se devrait de vous indemniser pour avoir, à tort, « *annulé* » votre premier devis. Vous pourriez à mon sens prétendre a minima à être remboursée de la différence de coût, à votre détriment, entre ce devis et celui que vous avez dû en définitive signer, soit 151,84 euros TTC.

Pour ce qui est des retards accumulés (et qui continuent), le distributeur A ne prend en compte que celui du 23 février 2024 et vous propose en contrepartie le versement d'une « *régulation incitative* » de 150 euros. Toutefois, je relève que cette somme constitue une pénalité forfaitaire mise à la charge du distributeur pour non-respect de ses engagements et que compte-tenu de l'accumulation de ces carences cette somme devrait être portée à 1000 euros TTC.

Restent enfin, vos manques à gagner sur la location de votre lot : sur ce point, il vous appartient d'apporter au distributeur A les justificatifs nécessaires (baux déjà signés, attestations d'agences immobilières, niveau des loyers dans le secteur, etc) puis de rechercher avec lui une juste compensation de vos dommages. Je signale, à cet égard, que la Cour 'appel de Paris a, par un arrêt du 2 mars 2023 (n° 19/21758), condamné le distributeur A, à la suite du retard apporté à la rénovation d'une colonne montante d'électricité, à verser à une société 38.400 euros au titre de ses pertes de loyers.

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

- **de faire le nécessaire pour alimenter sans délai votre lot au réseau public de distribution d'électricité au besoin par un raccordement provisoire ;**
- **de porter la compensation qui vous a été proposée de 150 à 1000 euros TTC compte-tenu du traitement manifestement inapproprié de vos demandes ;**
- **d'examiner les justificatifs que vous pourrez lui apporter concernant vos pertes de loyers en vue de leur juste indemnisation.**

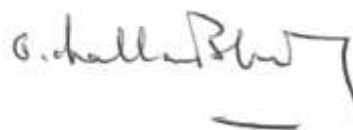
Je demande au distributeur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

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 la solution proposée est acceptée.

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, ou de saisir le CORDIS (comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie) en sachant que la décision qui serait rendue par un juge ou par le CORDIS peut être différente de la solution que je recommande (les modalités de saisine du CORDIS sont mentionnées sur le site www.CRE.fr).

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