



D2024-11142_DEGR
EZ vs ENGIE_recomr

Madame I et Monsieur A

Paris, le 5 décembre 2024

N°de dossier : **D2024-11146**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au distributeur A concernant le retard de raccordement. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous m'avez exposé que vous avez acheté deux lots, un local commercial et un studio situés à SAINT-CLOUD, qui avaient été réunis par les anciens propriétaires et que vous souhaitiez diviser de nouveau pour les mettre en location. Le compteur électrique commun aux deux lots se trouvant dans le local commercial, vous avez fait une demande de raccordement pour le studio auprès du distributeur. Celui-ci vous a toutefois répondu que la colonne montante de l'immeuble devait d'abord être remise aux normes avant d'accéder à votre demande.

Toutefois, le distributeur A a, selon vous, tardé à réaliser les travaux nécessaires et n'a pas répondu à vos multiples demandes d'information, ce qui empêche encore aujourd'hui la mise en location du studio. Au regard de la perte financière que ce retard engendre et du traitement de votre dossier, vous m'avez alors saisi pour obtenir réparation.

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

Je note que vous avez fait une demande de raccordement au distributeur le 8 février 2024, et que vous avez transmis les pièces complémentaires demandées le 22 février 2024. Le distributeur A a alors mandaté un prestataire pour réaliser un rendez-vous d'étude technique, qui a eu lieu le 20 mars 2024 : le rapport de ce rendez-vous d'étude a été transmis au distributeur A le 22 mars 2024. Le 29 mars 2024, le distributeur vous a donc envoyé un devis de raccordement, que vous avez accepté le 2 avril 2024. À partir de cette date, le distributeur A s'est contractuellement engagé à réaliser votre raccordement dans un délai de 6 semaines, soit 42 jours : les travaux auraient donc dû s'achever au plus tard le 14 mai 2024.

Pourtant, je constate que cela n'a pas été le cas. Pour justifier ce retard, le distributeur A indique avoir découvert le 24 avril 2024 en analysant le rapport du rendez-vous d'étude qu'il était nécessaire de réaliser des travaux sur la colonne montante de l'immeuble, afin de réaliser les travaux de raccordement que vous demandiez. Je remarque ici une première carence du distributeur, qui disposait du rapport dès le 22 mars 2024 d'après l'échange de courriels que vous m'avez transmis, mais qui n'a découvert la nécessité des travaux sur la colonne électrique que le 24 avril 2024, presque un mois après vous avoir transmis un devis.

Le distributeur A a ensuite demandé l'ouverture d'un dossier de travaux sur la colonne à son service dédié le 2 mai 2024, sans que le distributeur n'explique ce délai d'une semaine depuis le 24 avril. Par la suite, le distributeur A a reconnu que le dossier de travaux sur la colonne montante n'avait toujours pas été initié le 5 juillet 2024. J'y vois une nouvelle carence du distributeur ; d'autant plus qu'il a également reconnu que vous l'aviez contacté à de multiples reprises pour demander des informations sur l'avancée de votre dossier, les 6, 21, 24 et 28 mai, le 26 juin et le 1^{er} juillet 2024 notamment.

Le 24 juillet 2024, mandaté par le distributeur A, le bureau d'études B s'est rendu sur place afin de réaliser une nouvelle étude de la colonne montante de l'immeuble. Dans son rapport, le bureau d'étude note qu'il « *manque deux fusibles dans le CCPC (phase n°2 et n°3). Il a donc été mis deux ponts de phase depuis la phase n°1* ». le bureau d'études B indique que la tension est normale dans chaque phase et « *ne [comprend] donc pas pourquoi les fusibles des phases n°2 et n°3 n'ont pas été remis et les ponts de phase supprimés* ». Il conclut en indiquant que « *[e]n dehors de cet "atypisme", [le bureau d'étude] ne constat[e] pas de situation dangereuse sur la colonne* ».

Dans ses observations du 27 novembre 2024, le distributeur A a confirmé la position du bureau d'étude, en indiquant que « *la colonne électrique ne présente pas de danger et ne nécessite pas de rénovation. Néanmoins, aucun compteur ne peut être ajouté avant de réalimenter le coup circuit principal par une liaison triphasé fonctionnelle. A ce jour, aucune date n'a été programmée pour la résiliation des travaux* ». Je constate donc une autre carence du distributeur qui reconnaît n'avoir tiré aucune conséquence du rapport du bureau d'étude du 24 juillet, mais également n'avoir toujours pas programmé les travaux de remise en conformité des phases de la colonne fin novembre 2024.

Il ressort du dossier que plusieurs intervenants du distributeur seraient venus sur place les 27 et 28 novembre 2024. Si je ne dispose pas d'assez d'éléments pour retracer la chronologie exacte, vous m'avez néanmoins informé que, le 28 novembre 2024, un technicien du distributeur A était venu remettre en conformité la colonne montante, qui dispose désormais de 3 phases fonctionnelles. Un autre technicien serait, selon vous, venu le même jour pour poser le compteur dans le studio, mais il n'aurait pas pu réaliser cette prestation car l'alimentation électrique n'était pas coupée pendant l'opération, du fait d'un manque de coordination au sein des services du distributeur.

Je constate qu'actuellement, sous réserve de confirmation par le distributeur, la colonne a été remise en conformité avec 3 phases fonctionnelles, permettant de faire droit à votre demande. Seul reste à poser le compteur et la dérivation individuelle. Je note néanmoins que, depuis le 14 mai 2024, date à laquelle les travaux auraient dû être achevés, jusqu'au 28 novembre 2024, date de remise en conformité de la colonne, le distributeur accuse un retard de 198 jours qui lui est imputable.

Ce retard se poursuit tant que votre compteur ne sera pas posé.

Au regard du suivi insatisfaisant de ce dossier, notamment du fait des très nombreux messages restés sans réponse claire apportée par le distributeur A pendant cette période, qui a perturbé vos projets et votre mise en location, j'estime que le distributeur devrait vous dédommager.

J'estime également que le distributeur devrait vous indemniser pour la perte financière liée à l'impossibilité de mise en location du studio. Vous m'avez fourni une attestation de non-prise en charge des loyers perdus par votre assurance ainsi que l'attestation de conformité visée par le CONSUEL pour ce logement, en date du 29 août 2024 : j'estime donc que le distributeur A devrait vous indemniser au moins trois mois de loyer (pour les mois de septembre à novembre 2024), voire davantage si le raccordement du studio continuait à se faire attendre. Afin d'évaluer précisément le montant du loyer perdu, j'invite le distributeur à prendre en compte tout document que vous pourrez lui apporter et notamment le contrat locatif, une fois que celui-ci sera signé avec un locataire.

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

- **De confirmer que les travaux sur la colonne, intervenus le 28 novembre 2024, ont permis sa mise en conformité afin que votre raccordement puisse intervenir ;**
- **De réaliser la pose du compteur et de la dérivation individuelle de votre studio dans les meilleurs délais ;**
- **De vous dédommager d'un montant de 350 euros ;**
- **De prendre en compte tout document que vous pourrez lui apporter afin de vous indemniser pour la perte des recettes locatives du 29 août 2024 à la date d'achèvement des travaux de raccordement de votre studio.**

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libres 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, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie