

Monsieur B

Paris, le 16 décembre 2024

N°de dossier : **D2024-11767**
(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, le 20 juillet 2023, vous avez réalisé une demande de raccordement pour un appartement vous appartenant, situé à NEUILLY-SUR-SEINE. Lors de l'étude de votre demande par un prestataire du distributeur A. en octobre 2023, il est apparu que cette demande impliquait la rénovation de la colonne montante de l'immeuble.

Sans nouvelles de votre demande, vous avez relancé le distributeur A. en février puis en mars 2024. Une réponse vous a été apportée le 19 avril, selon laquelle il est apparu après étude que votre demande impliquait la réalisation préalable de travaux sur la colonne montante de cet immeuble et vous confirmant que le caractère urgent et prioritaire de votre demande avait été bien noté. Le distributeur A. a ajouté que, dès qu'une solution technique serait trouvée, un devis vous sera adressé pour accord, ainsi que celui de la copropriété, et ce dans les plus brefs délais. Faute de toute réponse concrète et d'envoi d'un tel devis, vous m'avez saisi.

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

Dans ses observations, le distributeur A. reconnaît « *un délai inhabituel dans l'analyse et le traitement de votre dossier de raccordement* ». En effet, lors de l'étude du 5 juillet 2024, il est apparu « *une problématique de charge* », impliquant l'envoi du dossier au service de rénovation des colonnes montantes. Toutefois, le distributeur A. ajoute que « *cette problématique peut être solutionnée par l'ajout d'un distributeur, avec le raccordement de votre branchement dans ce nouveau distributeur* ».

Le distributeur A. conclut en indiquant qu'il va vous adresser le dossier technique retenu et le devis, et qu'à réception de ces documents acceptés et signés, il réalisera les travaux « *dans les plus brefs délais* ». Il vous propose également un « *geste client* » de 100 euros.

En réponse à ces observations, vous avez rappelé d'une part que cela fait un an que vous attendez ce raccordement, et que ce retard vous cause un préjudice de plusieurs milliers d'euros. Vous avez donc refusé le dédommagement de 100 euros proposé, beaucoup trop faible au regard du préjudice selon vous. D'autre part, constatant que le distributeur A. ne s'est pas engagé sur une date précise pour l'envoi du devis et la réalisation du raccordement, vous souhaitez un engagement ferme pour ces deux étapes du raccordement.

Je note que, au cours de la médiation, qu'un devis de raccordement vous a été transmis le 20 septembre 2024. Il semble toutefois que ce devis comprenne des travaux plus conséquents qu'attendu sur la colonne montante. En effet, vous m'avez expliqué que « *[l]e cheminement électrique proposé passe par une cave*

Page 1 sur 2

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

privative », ce qui implique un déplacement des lignes électriques. De plus, le syndic a refusé les travaux car il n'arrive pas à obtenir l'accord du copropriétaire concerné par ce déplacement. Vous souhaitez ainsi que le distributeur A. vous transmette un nouveau devis, « avec un cheminement qui soit acceptable pas le syndic de copropriété et qui ne passerait que par les parties communes ».

Pour ma part, je constate que la position du distributeur au sujet de la solution technique à retenir pour les travaux semble fluctuante : alors que la rénovation de la colonne semblait nécessaire au début, le distributeur A. a ensuite indiqué dans ses observations en médiation que la simple pose d'un distributeur serait suffisante. Il semble de nouveau changer de position en expliquant qu'un nouveau cheminement de la colonne serait à réaliser. Je constate donc des défaillances du distributeur dans la détermination d'une solution technique qui aurait dû être définitive dès la première étude technique.

Au regard du désaccord du copropriétaire concerné par le nouveau cheminement de la colonne, j'estime que le distributeur devrait vous transmettre un nouveau devis, se fondant sur une solution technique concertée susceptible de recueillir l'accord de la copropriété. Si le législateur ne m'a pas donné compétence pour adresser des injonctions aux opérateurs du secteur de l'énergie, il n'est toutefois que temps pour le distributeur A. de mettre fin à son retard. Je l'invite donc à faire en sorte que le compteur que vous avez demandé soit effectivement installé et mis en service à la fin du mois de mars 2025 au plus tard.

En ce qui concerne l'indemnisation sollicitée, je constate que vous ne m'avez pas transmis de justificatifs chiffrés ni de documents justifiant le montant demandé, malgré plusieurs demandes de mes services. Je vous invite donc à transmettre ces éléments au distributeur, à charge pour lui de vous indemniser au regard des éléments transmis.

Enfin, au regard de la carence du distributeur dans la détermination d'une solution technique susceptible d'être mise en œuvre, celui-ci devrait vous dédommager pour les démarches que vous avez dû effectuer et le retard accumulé.

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

- **De tout mettre en œuvre pour que le compteur que vous avez demandé soit effectivement installé et mis en service à la fin du mois de mars 2025 au plus tard ;**
- **de vous indemniser sur la base des justificatifs que vous pourrez lui apporter quant aux préjudices subis du fait du retard et du changement de solution technique ;**
- **De vous dédommager d'un montant de 300 euros TTC pour le traitement manifestement inapproprié de vos demandes.**

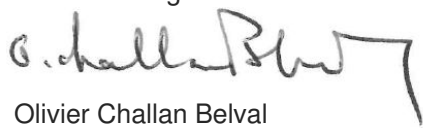
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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.


Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie