

Madame et Monsieur N

Paris, le 11 février 2025

N° de dossier : D2024-17328
(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 B.
Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous m'avez indiqué que l'alimentation électrique de votre logement avait subi des baisses de tension récurrentes depuis l'hiver 2022-2023, et que vous vous trouviez en bout de ligne réseau. Toutefois, vous n'avez pas constaté de dégâts sur vos appareils électriques. Vous m'avez précisé qu'un technicien du distributeur B était intervenu à votre domicile en mars 2024, et vous a indiqué que le problème était résolu. Or, vous vous êtes retrouvés confrontés, de nouveau, à des problèmes de tension, cet hiver.

Vous demandez au distributeur B qu'il rétablisse une tension conforme à votre domicile.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du distributeur B dans le cadre de cette médiation.

Dans ses observations, le distributeur B a indiqué que :

- Le service dépannage du distributeur est intervenu à plusieurs reprises à votre domicile pour procéder à des changements de phases, en janvier et novembre 2023 ;
- Par la suite, le distributeur B est intervenu pour procéder à un rééquilibrage des phases le 28 novembre 2023. Le distributeur vous a alors indiqué qu'un renforcement du réseau était à prévoir ;
- Le distributeur B a procédé à un nouveau rééquilibrage des phases le 19 janvier 2024, sans succès ;
- En conclusion :
 - Il reconnaît avoir été défaillant dans le traitement et le suivi de votre dossier. En effet, après la création du dossier pour pallier les chutes de tension en date du 18 décembre 2023, la demande de renforcement du réseau n'a été demandée que le 3 mai 2024 ;
 - De plus, vous avez transmis au distributeur deux courriers des 19 février et 21 mai 2024 restés sans réponse ;
 - Il confirme qu'à la suite de la demande de renforcement du réseau établie le 3 mai 2024, une décision d'investissement (DIE) a été validée le 27 juin 2024. Depuis le 25 septembre 2024, le renforcement du réseau est programmé au cours du premier semestre 2025. Toutefois au vu de la complexité de la réalisation des travaux, le distributeur ne peut s'engager sur une date précise ;
 - Par conséquent, il propose de vous verser un dédommagement de 300 euros au titre des désagréments subis.

Page 1 sur 3

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.

A la demande de mes services concernant l'avancement des travaux prévus, le distributeur B a confirmé que les travaux étaient en cours. Le distributeur a précisé avoir pris contact avec vous le 4 février 2025 afin de vous informer que la fin des travaux de renforcement du réseau était prévue pour le 7 février 2025.

Ces éléments appellent de ma part les remarques suivantes.

Le distributeur B a reconnu que l'alimentation électrique de votre logement subissait des baisses de tension depuis plusieurs années.

Son obligation de maintenir la tension de fourniture dans une plage de variation entre 207 V et 253 V entre phase et neutre (plus ou moins 10% autour de la tension nominale de 230 V) n'a pas été respectée.

Le distributeur B a effectué plusieurs interventions à votre domicile (changements de phases, rééquilibrage des phases), depuis janvier 2023, sans résultats.

En novembre 2024, le distributeur B a précisé que des travaux de renforcement étaient nécessaires, sans préciser de dates de réalisation. En réponse à la demande de mes services en date du 27 janvier 2025, Le distributeur B s'est engagé à réaliser des travaux de renforcement du réseau. Ils sont été achevés le 7 février 2025. Vous avez confirmé ne plus subir de baisses de tension.

Il reste que le distributeur B devrait vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis depuis l'hiver 2022-2023.

En effet, vous êtes restés pendant trois hivers, sans pouvoir vous chauffer convenablement, avec des appareils ne pouvant fonctionner correctement (volets électriques, four micro-ondes, outils ménagers ou de bricolage, boxe internet, imprimante...) et un éclairage défaillant. Vous craignez également que ces nombreuses baisses de tension aient eu une incidence sur la durée de vie de vos équipements électriques. Par ailleurs, malgré vos sollicitations auprès du distributeur B, vous avez dû saisir me saisir pour obtenir une réponse de sa part. Vous avez également souligné qu'agés de plus de 80 ans, vous et votre épouse avez ressenti un profond désarroi et de l'inquiétude, en l'absence de toute solution proposée par le distributeur B même à titre provisoire, pour vous permettre de traverser les périodes hivernales.

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

- **S'engager à rétablir une tension conforme à la norme, à votre domicile à l'issue des travaux prévue pour le 7 février 2025 ;**
- **S'engager à transmettre les données de tension enregistrées par votre compteur à l'hiver prochain (2025-2026), pour s'assurer que vous n'avez plus de problèmes de tension électrique à votre domicile ;**
- **Porter le dédommagement proposé de 300 à 600 euros TTC pour les désagréments subis et le traitement insuffisant de votre réclamation.**

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 dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

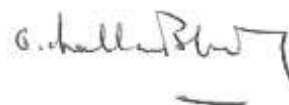
Je demande au distributeur B de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

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 évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, 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