

Monsieur B

Paris, le 8 septembre 2025

N° de dossier : D2025-09224
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de madame G

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose madame D, votre assurée, au fournisseur A concernant la conclusion d'un contrat d'obligation d'achat de l'électricité photovoltaïque produite par ses panneaux solaires. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

En mai 2023, votre assurée a fait poser des panneaux photovoltaïques : elle consomme une partie de l'électricité produite et souhaite revendre le surplus, injecté sur le réseau, au fournisseur A.

La demande de raccordement avait été effectuée à son nom et à celui de son mari, décédé le 3 août 2017. Au fournisseur A a ainsi proposé un contrat au nom de votre assurée et de son mari. Elle a initié depuis plusieurs démarches, par votre intermédiaire et celui de son fils, afin que le contrat soit à son seul nom.

Après avoir analysé le dossier de madame D ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur B, mes conclusions sont les suivantes :

La situation est régularisée depuis la signature par le fournisseur A des contrats établis au seul nom de votre assurée et dont le gestionnaire sera son fils, le 1^{er} septembre 2025. Des factures pour l'injection de l'électricité produite de juillet 2023 à juillet 2025 vont pouvoir être établies. J'invite le fournisseur A à accompagner monsieur D dans leur établissement, si nécessaire.

Ce litige résulte d'incompréhensions, tant de la part de votre assurée (et de ses représentants) que de la part du fournisseur A. Ce dernier aurait dû accompagner davantage votre assurée et mieux traiter ses demandes. Aussi, j'estime qu'il devrait accorder un dédommagement à votre assurée pour les démarches qu'elle a dû accomplir.

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

En mai 2023, madame D a fait poser des panneaux photovoltaïques, pour une puissance de 3 kWc. Une demande de raccordement au réseau public de distribution d'électricité a été faite par son installateur au distributeur B le 15 mai 2023, aux noms de madame et monsieur D. Cette demande valant également demande de contrat d'obligation d'achat au fournisseur A, ce dernier a tenu compte des deux noms pour établir le projet de contrat, en janvier 2024.

Depuis cette date, madame D, son fils, et vous-même, avez transmis au fournisseur A, à plusieurs reprises, des demandes visant à ce que le contrat soit établi à son seul nom, puisque monsieur D, son mari, est décédé depuis le 3 août 2017.

À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A a établi deux projets de contrats, au seul nom de madame D, avec pour gestionnaire son fils:

- l'un pour l'installation initiale pour 3 kWc (dit contrat père), dont la mise en service a eu lieu le 7 juillet 2023 à l'index à 487 kWh, pour une période de 20 ans (jusqu'au 6 juillet 2043) ;
- l'autre pour tenir compte de l'augmentation de puissance à 4,5 kWc (et donc pour les 1,5 kWc supplémentaires) (dit contrat fils) effectuée le 20 janvier 2025 à l'index à 4 212 kWh pour une période de 20 ans (jusqu'au 19 janvier 2045).

Pour votre parfaite information, le contrat père se voit attribuer un coefficient de 66,67% et le contrat fils un coefficient de 33,33%, ce qui signifie qu'à compter du 21 janvier 2025, 66,67% de l'électricité injectée sur le réseau sera réglée au prix du contrat père, soit 13,390 centimes d'euro/kWh (avant indexation) et 33,33% au prix du contrat fils à 12,690 centimes d'euro/kWh (avant indexation).

Le fournisseur A a confirmé à mes services la réception de ces contrats et leur signature le 1^{er} septembre 2025. Votre assurée devrait donc pouvoir établir ses factures pour les deux années écoulées. Madame D a confirmé à mon collaborateur, au cours de leur entretien téléphonique, qu'elle avait reçu des projets de factures, qu'elle devait valider, après les avoir étudiées avec l'aide de son fils. J'invite le fournisseur A à les accompagner, si nécessaire.

Le présent litige résulte de diverses incompréhensions, de madame D et de ses représentants, concernant la nécessité de renvoyer les contrats et de désigner monsieur D comme mandataire (vous avez, vous-même, été désignés comme mandataire de madame D). Pour autant, je constate que le fournisseur A a manqué de diligence dans l'accompagnement de madame D et de ses représentants. En effet, il a reconnu avoir, en février 2024, demandé « – à tort – les éléments d'un dossier décès pour une situation où le survivant n'est pas titulaire du contrat ». Puis, il a poursuivi ces demandes, alors qu'il disposait de l'acte de décès nécessaire à la compréhension de la situation. Enfin, il a indiqué « *Le 5 mai 2025, le fournisseur A transfère le projet de contrat au seul nom de MME D dans le système de gestion du contrat. Le projet de contrat doit repasser par une série de contrôles avant de pouvoir être généré.* » Le 19 juin 2025, au cours de l'instruction du litige, les contrats signés lui ont été adressés, relayés par mes services ; or, ce n'est que le 25 juillet 2025 qu'il a joint monsieur D pour lui signaler qu'il manquait encore un document. Enfin, les contrats ont été signés le 1^{er} septembre 2025, soit plus de 20 mois après le premier contact de madame D au sujet de sa demande (le 22 janvier 2024).

Cette situation est anormale et traduit un traitement insatisfaisant de la demande de madame D par le fournisseur A. Aussi, il conviendrait qu'il lui accorde un dédommagement pour les désagréments occasionnés et notamment les nombreuses démarches qu'elle a dû initier.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A d'accorder à madame D un dédommagement de 50 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de sa demande, et d'accompagner son mandataire dans l'établissement de ses factures.

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Madame D est 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.

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

Si madame D conteste la solution recommandée ou sa mise en œuvre, elle garde 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie