

Paris, le 29 avril 2025

N°de dossier : **D2025-00440**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

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

Vous m'avez exposé que, en février 2023, vous avez demandé le raccordement de votre résidence principale, que vous comptiez habiter avec vos deux filles. Vous avez reçu un devis que vous avez payé, et le distributeur vous a annoncé une date de raccordement prévue au 14 décembre 2023. Pourtant, en janvier 2025, votre logement n'avait toujours pas été raccordé, ce qui vous a empêché d'emménager avec votre famille et a perturbé votre projet, engendrant une situation très inconfortable, tant financièrement qu'au niveau de votre santé. Sans réponse satisfaisante du distributeur à vos réclamations, vous m'avez alors saisi.

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

- Sur le délai de raccordement

Il apparaît que votre demande de raccordement date du 14 février 2023. Vous avez reçu une proposition de raccordement le 21 avril 2023, que vous avez acceptée le 30 mai 2023. À partir de cette date, le distributeur s'est engagé à réaliser votre raccordement dans un délai de 30 semaines, soit le 26 décembre 2023 au plus tard. Pourtant, les travaux n'ont été terminés que le 13 janvier 2025, soit plus d'un an plus tard.

Pour expliquer ce retard conséquent, ENEDIS a expliqué avoir découvert, lors d'une visite sur place le 10 juillet, que votre terrain était situé en zone submersible, et donc que la solution technique devait être modifiée pour intégrer une rehausse en plus du poste de transformation. Le distributeur a alors commandé le poste et la rehausse le 28 septembre 2023, tout en vous indiquant qu'il y aurait un délai d'un an pour la réception de ces équipements.

Je note d'une part qu'il a fallu 2 mois et demi au distributeur, après l'envoi du devis, pour se rendre compte qu'une nouvelle solution technique était nécessaire. D'autre part, il apparaît qu'il a encore fallu 2 mois et demi pour que le distributeur commande le poste et la rehausse, alors même que le distributeur était conscient qu'un retard de livraison très important était à prévoir. Je constate donc que le distributeur n'a pas fait preuve de toutes les diligences nécessaires pour limiter le retard lié au changement de solution technique.

Le distributeur a indiqué avoir commandé le poste et la rehausse le 28 septembre 2023, mais ne les avoir reçus que le 4 octobre 2024. Le distributeur a fourni les justificatifs confirmant ces dates. Or, selon l'article 7 du devis que vous avez signé, les pénuries et problèmes d'approvisionnement constituent des éléments justificatifs du retard de raccordement. Il apparaît donc que, entre septembre 2023 et octobre 2024, le retard est imputable à un problème d'approvisionnement, et non au distributeur.

Page 1 sur 4

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.

Le distributeur a également indiqué que le transformateur n'aurait toutefois, lui, été livré qu'en décembre 2024. Je note néanmoins que le distributeur n'apporte aucun document justificatif sur ce point, et je ne peux donc pas en tenir compte.

Le 5 décembre 2024, le distributeur a programmé les travaux au 7 janvier 2025 ; cependant, ils n'ont pas pu être réalisés à cette date à cause « *d'évènements indépendants de sa volonté* », et ne pourront l'être qu'au 13 janvier 2025. Vous m'avez indiqué qu'il s'agissait d'un mouvement social interne au distributeur. Quoiqu'il en soit, je note que le distributeur n'invoque pas la force majeure sur ce point, et reste donc responsable du retard.

Il apparaît donc que, si la majeure partie du retard est due à une pénurie de matériel, le distributeur n'a pas mis en œuvre les diligences nécessaires pour limiter les effets de ce retard sur votre chantier, et qu'en outre, une partie de ce retard lui est tout de même imputable.

- Sur la demande indemnitaire

À cet égard, le distributeur a indiqué être « *conscient des désagréments qui ont été occasionnés* », et vous a proposé un dédommagement de 1 000 euros.

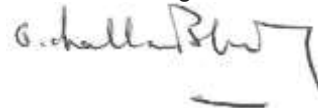
Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur de vous verser les 1 000 euros proposés.

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.

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, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : ENEDIS

PJ : fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie »