

Paris, le 17 juin 2025

N°de dossier : **D2025-00881**  
(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, réhabilitant un logement afin d'y habiter avec votre famille, un technicien du distributeur est venu chez vous en août 2024 pour évaluer les travaux de raccordement nécessaires. En octobre 2024, vous avez payé la somme demandée dans le devis pour le déplacement de compteur, qui vous a été envoyé par le distributeur. Depuis cette date, vous êtes en attente de la réalisation de la prestation que vous avez payée. Un premier rendez-vous devait avoir lieu le 20 janvier 2025 mais a été annulé sans raison et reportée au 20 février 2025. Depuis, il vous était impossible de joindre la personne en charge de votre dossier chez le distributeur.

Cette situation, non-résolue depuis des mois, a entraîné des conséquences importantes pour vous, tant sur le plan personnel que financier, et vous demandez donc l'indemnisation de ces préjudices. Sans réponse du distributeur, vous m'avez saisi.

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

**- Sur le déplacement de compteur finalement inutile**

À l'occasion de la mise en service de vos installations électrique le 27 août 2024, le distributeur a remarqué que le compteur d'électricité était posé sur le sol, et vous a donc suggéré « *de déplacer le compteur pour le sécuriser durant les travaux* ». Vous avez donc réalisé une demande en ce sens le 25 septembre 2024.

Le distributeur vous a adressé une proposition de déplacement de compteur le 3 octobre 2024, que vous avez signée et pour laquelle vous avez payé l'acompte demandé le 19 novembre 2024. À partir de cette date, le distributeur s'est engagé à réaliser le déplacement de compteur dans un délai de 6 semaines, soit 42 jours. Ainsi, les travaux de déplacement auraient dû être terminés au plus tard le 31 décembre 2024, ce qui n'a pas été fait.

En effet, le distributeur a réceptionné l'étude technique qu'il avait commandée le 9 décembre 2024 et a mis en sécurité votre compteur le 17 décembre 2024. La première intervention a été planifiée au 20 janvier 2025, mais n'a pas pu avoir lieu « *en raison de l'indisponibilité du distributeur* ». Je constate ici une carence du distributeur, qui a non seulement planifié une intervention hors délai, mais n'a même pas pu l'honorer pour une raison lui étant entièrement imputable.

Une seconde intervention a été planifiée au 20 février 2025, mais celle-ci a également échoué « *car le local devant accueillir le compteur est accessible par une porte où il n'y a ni sol, ni d'escalier et le câble est à poser à plus de 8 m de hauteur* », raison pour laquelle, selon le distributeur, il était « *impossible de réaliser les travaux* ». Cette annulation témoigne d'une nouvelle carence du distributeur, qui non seulement était déjà venu plusieurs fois sur les lieux et aurait donc dû anticiper un tel problème, mais en plus avait fait réaliser une étude technique : celle-ci aurait donc dû permettre au distributeur de prendre ses précautions.

Par la suite, le distributeur a souhaité réaliser une « *inspection commune préalable* », sans que ne soit expliqué pourquoi cette inspection est intervenue aussi tard dans le processus. Celle-ci n'a pas pu se tenir le 25 février car les techniciens du distributeur sont arrivés avec du retard, et vous n'étiez plus disponible à ce moment. Cette inspection a finalement été réalisée le 7 mars 2025 : il en est ressorti que le déplacement de compteur était inutile, et qu'un simple remplacement de l'ancien compteur par un compteur LINKY serait suffisant.

Je constate donc que plus de 6 mois ont été perdus par une mauvaise analyse du distributeur, qui vous avait affirmé en août 2024 qu'il faudrait déplacer le compteur, et qui n'a jamais remis en cause cette affirmation malgré des passages sur place et une étude technique. Cette carence importante du distributeur justifie de revoir à la hausse l'indemnisation de 300 euros qui vous a été proposée.

Par ailleurs, je note qu'un devis en doublon vous a été envoyé le 15 novembre 2024, et que vous avez été relancée à plusieurs reprises par le distributeur pour le paiement de l'acompte de ce devis. Toutefois, il apparaît que cette erreur du distributeur est due à une nouvelle demande de déplacement que vous avez réalisée le 15 novembre 2024 également. Je ne peux donc pas retenir une carence du distributeur sur ce point.

#### **- Sur le remplacement de l'ancien compteur par un compteur LINKY**

L'inspection commune préalable du 7 mars 2025 a donc permis de déterminer qu'il fallait simplement déposer le compteur actuel pour le remplacer par un compteur LINKY. Une intervention a été planifiée le 2 avril 2025, qui n'a pas pu aboutir car, selon le distributeur, « *le distributeur constate sur place qu'il ne dispose pas de la clé nécessaire pour ouvrir le coffret* ». Vous avez ajouté que le technicien qui est venu à votre logement n'avait pas l'habilitation nécessaire pour réaliser ce changement de compteur.

Je constate, à nouveau, une carence du distributeur. Cette carence est d'autant plus importante qu'à la suite de cette intervention inachevée du 2 avril, vous n'avez pas été recontactée par le distributeur pour vous proposer une autre date d'intervention. De fait, l'ancien compteur est encore présent dans votre logement, et présente des risques pour la sécurité, car vous m'avez informé qu'il daterait des années 1940, ne disposerait pas de cache pour protéger l'installation et serait positionné à hauteur d'enfant.

J'estime donc que le distributeur devrait prendre contact avec vous immédiatement, afin de discuter d'une date d'intervention qui puisse vous convenir pour la dépose de ce compteur. Vous m'avez en effet informée que, dans le cadre de votre activité professionnelle, vous seriez amenée voyager au cours de l'été et donc à ne pas être présente dans ce logement. J'estime également que le distributeur devrait s'engager à réaliser la pose du LINKY à la date prévue.

#### **- Sur la demande indemnitaire**

En plus du dédommagement de 300 euros, qui devrait à mon sens être rehaussé comme indiqué précédemment, le distributeur a proposé de vous rembourser la totalité de la somme que vous avez payé au moment de la signature du devis, soit 864,00 euros TTC. J'estime que le distributeur devrait vous reverser cette somme sans délai.

Enfin, vous m'avez dit souhaiter un dédommagement de 5 000 euros, mais avez précisé ne pas avoir de justificatif d'un préjudice de ce montant. Je ne peux donc pas soutenir cette demande indemnitaire.

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

- **prendre contact avec vous pour convenir d'une date ferme et définitive pour la dépose de l'ancien compteur et la pose d'un compteur LINKY ;**
- **vous rembourser la somme que vous avez payée pour le devis de déplacement finalement inutile, soit 864 euros TTC ;**
- **vous dédommager d'un montant de 600 euros, incluant les 300 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.

Je demande au distributeur 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, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie