

Paris, le 2 juin 2025

N° de dossier : **D2025-04260**
(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 [...]. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez le retard important des travaux de modification de raccordement électrique réalisés par le distributeur pour votre maison.

Ces travaux étaient nécessaires pour permettre l'augmentation de puissance de votre installation à la suite de la pose d'une pompe à chaleur. Ce retard vous a contraint à différer votre emménagement dans le logement. Pendant cette période, vous avez dû maintenir la location d'un logement transitoire, au loyer mensuel de 1 014,29 euros, tout en assumant parallèlement les mensualités de remboursement de votre crédit immobilier.

Vous estimez également que la communication du distributeur a été insuffisante et que la nature des travaux à réaliser ne justifiait aucunement un tel allongement des délais. Vous sollicitez, en conséquence, une réparation à la hauteur de votre préjudice.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations transmises par le distributeur. A la lumière de ces éléments, voici mes remarques et recommandations :

LE DÉLAI DE RÉALISATION DU RACCORDEMENT

Vous avez sollicité une augmentation de puissance de 6 à 9 kVA par l'intermédiaire de votre fournisseur d'électricité le 13 juin 2024. Une première intervention a été planifiée le 27 juin 2024, mais s'est révélée sur place irréalisable.

Le distributeur a alors engagé une procédure de modification de branchement, qui a conduit à l'émission d'un devis le 9 août 2024, accepté par vous le 5 septembre 2024 (devis signé et acompte de 138,84 euros versé). Ce document mentionnait un « *délai prévisionnel de réalisation des études d'exécution et des travaux de 6 semaines à compter de la réception de l'accord* ». Sur cette base, les travaux auraient dû être réalisés au plus tard à la mi-octobre 2024.

Le distributeur a d'ailleurs confirmé cette date dans deux courriels qu'il vous a envoyés les 13 septembre et 9 octobre 2024, précisant que les travaux étaient planifiés « *aux alentours du 16 octobre 2024* ». Toutefois, les travaux ont finalement été programmés en deux temps : un terrassement les 25 et 26 février 2025, puis un branchement effectif le 4 mars 2025.

Page 1 sur 5

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 délai écoulé entre la date prévisionnelle (16 octobre 2024) et la date réelle de réalisation (4 mars 2025) est donc de 139 jours, soit plus de 4 mois et demi de retard par rapport à l'échéance contractuelle annoncée par le distributeur lui-même.

LES CAUSES DU RETARD ET LEURS RESPONSABILITÉS

D'après les observations du distributeur, votre dossier a été transféré à son équipe opérationnelle le 23 septembre 2024, soit 18 jours après la réception de votre acceptation du devis. Le distributeur reconnaît que cette équipe, « *au vu de la charge de ses activités* », n'était pas en mesure de planifier les travaux avant le 28 janvier 2025.

Il est anormal que le distributeur se soit engagé sur un délai contractuel de six semaines pour la réalisation des travaux alors qu'il ne disposait pas des ressources humaines ou matérielles nécessaires. Cette incohérence est d'ailleurs confirmée par un courriel du 6 décembre 2024, émanant d'un agent de la direction régionale [...] du distributeur, qui précise avoir procédé, depuis le transfert de votre dossier, à « *plusieurs relances par mail le 08/10, 14/10, ainsi que plusieurs Teams le 15/10 et le 07/11, toutes sans réponse* ». Cela met en évidence un dysfonctionnement puisque même les relances effectuées au sein des propres services du distributeur sont restées sans effet pendant plusieurs semaines.

En parallèle, les travaux initialement programmés par le distributeur autour du 16 octobre 2024, et confirmés à deux reprises par courriels les 13 septembre et 9 octobre, n'ont pas été réalisés à la date prévue. Aucune annulation ni explication ne vous a été communiquée. Vous avez découvert le jour-même l'absence des équipes, ce qui vous a fait perdre une journée de congé. Vous indiquez que ce n'est qu'après de nombreuses démarches que vous avez pu obtenir un interlocuteur. Dans votre message du 6 décembre 2024, vous soulignez être resté sans réponse malgré des appels répétés : « *Cela fait presque 2 mois que j'essaie de reprendre contact avec vous sans succès malgré les multiples relances que j'ai effectuées via le numéro dédié 09 70 83 19 70* », en ajoutant que le service raccordement se limitait à vous répondre « *on vous rappellera sous 48h* ». Le distributeur admet d'ailleurs « *un manque d'information envers le client à partir de la prise en charge nécessitant une intervention externe à l'agence raccordement* », et propose en conséquence un « *geste commercial* » de 50 euros.

Le distributeur explique le retard en évoquant la complexité des travaux, affirmant que « *dans le cadre d'une modification de réseau de cette nature, le délai moyen observé est de 6 à 9 mois* ». Or, la proposition de raccordement du 9 août 2024 mentionnait qu'il s'agissait d'un « *branchement complet souterrain* » sans extension de réseau, ce qui ne laissait pas présager à ce stade de difficulté technique majeure. Vous expliquez que les travaux ont consisté à passer un câble sur un mètre entre le coffret et le compteur, comme l'illustrent les photographies jointes au dossier, opérations effectivement réalisées en deux demi-journées seulement. Si le distributeur avait vraiment estimé qu'un tel chantier nécessitait un délai de six à neuf mois, cela aurait dû être mentionné expressément dans le devis. Autrement, cela révèle soit un engagement erroné, soit une étude technique défailante.

En l'état, il apparaît que la responsabilité du retard découle d'un problème d'organisation interne au distributeur, et non de contraintes techniques.

LE PRÉJUDICE SUBI

Vous produisez un appel de loyer émis par l'agence immobilière [...] le 26 février 2025, relatif au logement situé [...], d'un montant de 1 014,29 euros pour le mois de mars 2025, ainsi qu'une quittance de loyer pour le mois de février. En conséquence, vous avez assumé une charge locative sur toute la période allant du 16 octobre 2024 (échéance contractuelle de raccordement) au 31 mars 2025, soit 5 mois et demi.

Vous indiquez que le retard pris par le distributeur a eu pour effet de repousser vos travaux de rénovation intérieure, incluant une rénovation énergétique complète ainsi que le réaménagement des pièces d'eau, les artisans ne pouvant intervenir en l'absence d'alimentation électrique. Vous précisez qu'en prévision des travaux de modification de branchement, pour lesquels le distributeur s'était engagé sur un délai court, vous aviez, conformément aux prescriptions du distributeur, fait poser un nouveau fourreau entre le coffret coupe-circuit en limite de propriété et la platine compteur/disjoncteur située à l'intérieur de la maison. Vous aviez également fait déposer votre ancienne installation intérieure, dans l'attente du nouveau raccordement à

venir. L'installation d'une pompe à chaleur dès juillet 2024 témoigne de votre projet d'occuper rapidement les lieux. Toutefois, tout en reconnaissant la réalité de votre projet et le fait que le retard du distributeur ait affecté l'organisation de vos travaux, les pièces fournies ne permettent pas de vérifier avec certitude que le logement aurait été en état d'être habité dès la mi-octobre 2024, en dehors de l'absence de nouveau raccordement. Dans ces conditions, j'évaluerai forfaitairement l'indemnisation des désagréments subis.

Compte tenu de l'ensemble des éléments, je recommande au distributeur de vous accorder un dédommagement de 500 euros TTC, incluant les 50 euros déjà proposés, en réparation des désagréments subis, notamment en raison de l'absence prolongée d'information, de la désorganisation de votre chantier, et des nombreuses démarches que vous avez dû engager pour faire avancer votre dossier.

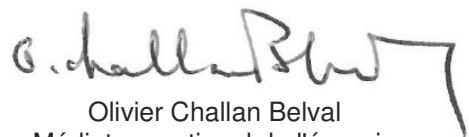
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie