RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

Paris, le 27 juin 2025

N°de dossier : **D2025-06303**
(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 m'avez exposé que, en votre qualité de propriétaire de l'immeuble situé [...], vous avez entrepris un projet de mise en location de 7 logements, nécessitant à cet effet l'installation de compteurs d'électricité. Dans ce cadre, vous avez sollicité, en septembre 2021, l'intervention du distributeur afin d'assurer le raccordement électrique des logements. Dans le prolongement de cette démarche, vous avez fourni l'autorisation d'urbanisme en avril 2022, puis, le 22 mai 2023, l'accord du syndic pour l'exécution des travaux électriques en parties communes.

À la suite de cette demande, le distributeur vous a adressé deux devis distincts. L'un, d'un montant de 11 709,24 euros TTC portant sur la rénovation de la colonne montante intérieure et l'installation des compteurs (devis du 21 août 2023), que vous avez accepté et commencé à régler. L'autre, d'un montant de 15 189,48 euros TTC, portant sur le remplacement complet du raccordement extérieur (devis du 14 juin 2023), avec une extension de réseau souterrain de 80 mètres depuis le poste de transformation, la pose d'un coffret de coupure de type ECP2d en limite de propriété, le tirage du câble de branchement et sa pose jusqu'au pied de l'immeuble (collectif de 7 lots + services généraux, à raccorder en 39 kVA). Bien que vous ayez versé un acompte de 6 334,48 euros, vous contestez ce devis.

Vous indiquez effet que les travaux en question avaient déjà été réalisés entre 2019 et 2020 dans le cadre d'une opération d'enfouissement menée sous la maîtrise d'ouvrage de [...], agissant pour le compte de la ville de [...] et de l'établissement public [...] Vous produisez à cet égard une lettre d'information du [...] adressée aux riverains, dans laquelle il est expressément mentionné que : *« Un nouveau branchement dans votre propriété sera réalisé. […] Les ouvrages en parties privatives nécessaires au bon fonctionnement des nouveaux réseaux seront exécutés avec votre accord préalable. »* Cette réalisation est également confirmée par un courriel du 17 mai 2022 émanant de [...], ingénieur infrastructures réseaux à [...] dans lequel il est précisé que : *« Le branchement riverain du n°91 a été repris depuis un REMBT placé [...]. »*

Cependant, dans un courriel du 2 mars 2023, monsieur [...], chargé de projet référent chez le distributeur, vous a indiqué que les travaux réalisés dans le cadre de l'enfouissement du réseau ne pouvaient être validés, tant en raison de l'absence de traçabilité réglementaire que de non-conformités techniques constatées sur site.

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 médiateur national de l'énergie **www.energie-mediateur.fr**
Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09

Vous estimez donc être victime d'une facturation injustifiée, résultant d'un défaut de coordination et de transmission des informations entre le syndicat mixte, ses prestataires et le distributeur. Vous sollicitez mon intervention afin de faire reconnaître le caractère redondant de cette facturation.

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

Dans le cadre d'un programme public d'enfouissement des réseaux, le syndicat mixte a procédé à la réalisation d'un branchement souterrain depuis le domaine public jusqu'à votre immeuble, correspondant au périmètre couvert par le devis établi par le distributeur le 14 juin 2023. Si le distributeur ne conteste pas la réalité de ces travaux, il a toutefois refusé de les valider, invoquant à la fois leur non-conformité technique et l'absence des éléments de traçabilité requis pour permettre leur intégration au réseau public.

Plus précisément, le distributeur indique, d'une part, ne pas avoir reçu plusieurs documents obligatoires, à savoir : un plan géoréférencé couvrant à la fois la partie réseau et la liaison entre le coffret de coupure (ECP2d) et la colonne intérieure ; la preuve de la consultation prévue à l'article R.323-25 du code de l'énergie ; ainsi que les pièces techniques suivantes : le DMEO (Dossier de Mise en Exploitation de l'Ouvrage), l'AAT (Attestation d'Achèvement des Travaux), la PMEO (Possibilité de Mise en Exploitation) et l'AMEO (Avis de Mise en Exploitation). D'autre part, le distributeur fait état de non-conformités techniques constatées sur site, notamment l'absence de mise à la terre du coffret de coupure et une pénétration du câble dans le bâtiment jugé inappropriée. Face à ces constats, le distributeur a imposé une reprise complète du raccordement extérieur, réalisée le 15 juillet 2024. Les travaux de rénovation de la colonne électrique et l'installation des compteurs, ont quant à eux été achevés le 28 août 2024.

Il convient de souligner que le distributeur n'a pas seulement repris le branchement existant, mais a créé un nouveau branchement par l'arrière de votre parcelle. Le câble arrivant de l'autre côté nécessitait toutefois, en raison de son obsolescence, une remise en conformité préalable. Le distributeur a présenté cette intervention comme une *« Extension de réseau de 80 m »*, à l'origine du montant élevé du devis mis à votre charge. Or, cette opération s'apparente bien davantage à une rénovation, voire une restructuration du réseau public, relevant de sa responsabilité de gestionnaire de réseau. Par ailleurs, j'observe que ce devis, dont un extrait est en annexe, ne comporte ni détail des prestations[1] permettant d'en comprendre le contenu exact et de vérifier le montant facturé, ni délai prévisionnel d'exécution. Je signale ces non conformités à la Commission de régulation de l'énergie et à la Direction départementale de protection des populations de [...].

Cela étant, il ne m'appartient pas de me prononcer sur la conformité technique ou administrative des travaux publics réalisés sous maîtrise d'ouvrage du syndicat mixte. Les éventuels manquements dans la transmission des informations ou les difficultés de coordination entre le distributeur et le syndicat mixte relèvent de leur relation contractuelle dans le cadre de la concession, et ne sauraient vous être opposés. Il revient donc au distributeur, le cas échéant, de se rapprocher du syndicat mixte afin de clarifier les responsabilités afférentes à ces travaux. D'ailleurs, le distributeur semble reconnaître partiellement ce problème, en sollicitant, à la fin de ses observations, *« un temps d'analyse supplémentaire »* concernant le devis relatif *« aux travaux de remise en conformité du réseau […] car cette prestation n'a pas été réclamée directement par le client mais fait suite à des travaux réalisés par un prestataire syndicat mixte. »*

Le distributeur n'aurait pas dû subordonner le démarrage du chantier au paiement préalable d'un acompte élevé, alors même que l'imputation de ces travaux est litigieuse ainsi qu'il le reconnaît. Dans ce contexte, il me paraît justifié que le distributeur annule le devis contesté et vous rembourse l'acompte de 6 334,48 euros TTC.

Enfin, cette situation problématique vous a conduit à contracter un emprunt bancaire pour débloquer les travaux et a contribué à aggraver vos difficultés financières. Vous indiquez avoir dû entreprendre de nombreuses démarches et avoir été empêché, pendant une période prolongée, de mettre vos logements en location. Toutefois, vous ne sollicitez pas une indemnisation au titre de la perte de chance locative.

[1] Par une décision n° 11-38-15 du 9 janvier 2017 (JO 15 février 2017, texte n° 98) le CORDIS a estimé que *« la société GRDF est soumise à une obligation générale de transparence en matière de raccordement au réseau de distribution de gaz naturel et, à ce titre, il lui appartient de communiquer au demandeur les éléments lui permettant d'apprécier le bien-fondé de ses décisions, tant techniques que financières. Cette obligation se justifie d'autant plus que le gestionnaire de réseaux de distribution de gaz naturel se trouve en situation de monopole vis-à-vis des utilisateurs de ses réseaux »* et qu'en conséquence *« la société GRDF doit, impérativement et sans qu'un utilisateur en fasse la demande, fournir le détail des quantités et prix unitaires des prestations dans les devis qu'elle propose à ses clients, sauf à manquer à son obligation de transparence »*. Bien entendu cette obligation de transparence dans la présentation des devis s'impose également à ENEDIS comme à tout distributeur.

Compte tenu de ces éléments, je recommande au distributeur de :

- **annuler la facturation de 15 189,48 euros TTC et vous rembourser l'acompte déjà versé ;**
- **vous accorder un dédommagement de 300 euros TTC pour les désagréments subis en raison du traitement inadapté de votre dossier.**

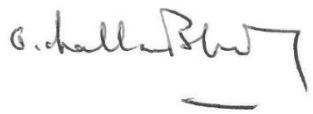
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaitre votre décision par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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