

Paris, le 26 août 2025

N°de dossier : **D2025-08195**
(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 vous êtes propriétaire d'un local commercial. Vous avez demandé au distributeur le raccordement électrique de ce local en février 2024 mais, plus d'un an après, vous étiez toujours en attente de l'intervention du distributeur au moment de votre saisine, malgré de nombreuses réclamations et relances par courriel et par téléphone.

Vous m'avez informé qu'en l'absence d'électricité, le local était toujours vacant et que vous ne pouviez pas le louer, ce qui vous cause une perte de chance de percevoir des loyers. Vous en demandez donc l'indemnisation.

Sans réponse concrète du distributeur à vos demandes, vous m'avez saisi.

Après avoir analysé votre dossier, ainsi que les observations du distributeur, mes conclusions sont les suivantes :

Le distributeur a accusé un retard de 11 mois, entre le 1^{er} août 2024 et le 7 juillet 2025, pour réaliser le raccordement de votre local commercial.

De ce fait, au regard des justificatifs que vous avez transmis, j'estime que le distributeur devrait vous indemniser pour la perte de chance de percevoir les loyers entre la date de l'attestation CONSUEL, le 6 septembre 2024, et celle de la réalisation du raccordement, le 7 juillet 2025.

J'estime également qu'il devrait vous indemniser de la perte subie d'avoir eu à payer la taxe foncière entre ces mêmes dates.

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

- Sur le retard de raccordement

Votre demande de raccordement a été réalisée le 14 février 2024 et cinq jours plus tard, le 19 février 2024, le distributeur vous a transmis un devis pour un raccordement complet sur branchement souterrain avec une puissance de 36 kVA. Toutefois, lors de l'étude sur place réalisée le 26 février 2024, le distributeur s'est rendu compte que le local était intégré dans un bâtiment disposant d'une colonne montante électrique, qui

impose donc le raccordement par cette colonne. Dès lors, le devis qui vous avait été envoyé n'était plus adéquat raison pour laquelle le distributeur a refusé le paiement de l'acompte que vous aviez fait le 7 mars 2024.

Le 4 avril 2024, un prestataire du distributeur a réalisé une étude technique, à la suite de laquelle le distributeur vous a envoyé une nouvelle offre de raccordement le 31 mai 2024, d'un montant de 1 095,72 euros TTC. Vous avez renvoyé cette offre signée le 18 juin 2024 et le distributeur a confirmé avoir reçu la totalité de la somme demandée le 20 juin 2024, marquant votre acceptation. À partir de cette date, le distributeur s'est engagé à réaliser votre raccordement dans un délai de 6 semaines, soit 42 jours. Ainsi, les travaux de raccordement auraient dû s'achever au plus tard le 1^{er} août 2024.

Or, je remarque qu'ils ne l'ont été que le 7 juillet 2025, soit presque un an plus tard. Pour expliquer ce délai, le distributeur précise qu'un doute subsistait quant à la nécessité de réaliser un renforcement de réseau pour faire droit à votre demande de raccordement. Ce doute a été levé le 11 septembre 2024, « *le distributeur indique que la contrainte réseau est levée à la suite de travaux* ». Toutefois, je constate que le distributeur n'a tiré les conséquences de ces travaux de renforcement de réseau que 7 mois plus tard, le 9 avril 2025, lorsque « *le distributeur acte que le renforcement de réseau a été réalisé dans le cadre d'une autre affaire déjà mise en exploitation* ».

Je note que le distributeur n'explique pas pourquoi le doute quant au renforcement de réseau n'a été levé que le 11 septembre 2024, soit près d'un mois et demi après l'expiration du délai contractuel pour réaliser votre raccordement. Le distributeur n'explique pas non plus pourquoi il a mis 7 mois à tirer les conséquences de ce renforcement de réseau. Tout au plus, le distributeur se borne à préciser que « *[l]a lecture du dossier technique par le bureau d'exploitation n'étant pas en accord avec celle du chargé de projet, le distributeur a tardé à valider la solution technique* ».

Enfin, je note que le distributeur n'a planifié l'intervention que le 14 mai 2025, soit un mois après la constatation du distributeur que le renforcement de réseau réalisé permettait votre raccordement, et que les travaux de raccordement sont encore intervenus 2 mois plus tard, le 7 juillet 2025.

Ainsi, il apparaît que la totalité du délai entre le 1^{er} août 2024 et le 7 juillet 2025 est imputable au distributeur, qui a donc retardé de 11 mois votre raccordement.

- Sur la demande indemnitaire

Au regard de son retard, le distributeur a indiqué vous avoir transmis un dédommagement de 100 euros le 10 décembre 2024, et « *propose l'octroi d'un nouveau geste client de 100€* » en raison de la qualité de la gestion de votre dossier. Pour votre part, vous m'avez informé n'avoir reçu « *aucune indemnité de la part [du distributeur]* ».

Par ailleurs, vous m'avez dit souhaiter l'indemnisation de la perte locative que vous avez subie pendant le retard de raccordement, ainsi que la prise en charge de la taxe foncière que vous avez dû payer pendant ce retard et qui aurait normalement été contractuellement mise à la charge du locataire, car il s'agit d'un local à destination commerciale.

Je note que l'attestation de conformité du local, délivrée par le CONSUEL et datant du 6 septembre 2024, indique que ce local était habitable et que vous pouvez donc demander une indemnisation des loyers et de la taxe foncière à partir de cette date.

Vous m'avez également transmis l'annonce mettant en location ce local sur le site d'une agence immobilière ainsi qu'un certificat de cette agence indiquant que vous avez publié l'annonce à partir du 28 août 2024, pour un montant de loyer mensuel de 2 990 euros charges comprises. Il apparaît donc que, pendant les 10 mois entre le 6 septembre 2024 et le 7 juillet 2025, la perte de chance de percevoir des loyers s'élève à 29 900 euros.

J'attire toutefois votre attention sur le fait que la Cour de cassation estime de façon constante que la perte de loyers s'analyse comme une perte de chance qui, comme telle et compte tenu des aléas qu'elle comporte, ne peut jamais donner lieu à une réparation intégrale. Elle juge ainsi que « *la réparation d'une perte de chance doit être mesurée à la chance perdue et ne peut être égale à l'avantage qu'aurait procuré cette chance si elle s'était réalisée* » et que, dès lors, « *l'indemnité doit correspondre à une fraction des différents chefs de préjudice supportés par la victime* », de telle sorte qu'il appartient au juge du fond « *d'une part*

d'évaluer les différents chefs de préjudice supportés par la victime et, d'autre part, d'apprécier à quelle fraction de ces préjudices doit être évaluée la perte de chance indemnisée »¹.

S'agissant plus particulièrement des pertes de loyers, cette fraction va dépendre notamment du temps passé à trouver un locataire, du montant du loyer pouvant être demandé en fonction du marché local mais également du fait que le bien a déjà ou non été loué.

Au cas présent, je note que, un mois après la mise en service du compteur, votre local n'a pas encore trouvé de locataire. Toutefois, s'agissant d'un local commercial, il apparaît raisonnable qu'il ne soit pas loué immédiatement pendant la période des congés estivaux. Je note aussi que, en l'absence d'un bail signé qui permette d'attester de cette somme, il n'est pas certain que le montant mensuel du loyer de 2 990 euros soit accepté par un preneur. Au regard de ces appréciations, j'estime que le distributeur devrait vous indemniser 60% de la perte de chance que vous alléguiez, soit 17 940 euros.

Enfin, vous indiquez avoir subi une perte, puisqu'en l'absence de preneur de votre local, vous avez été contrainte de payer la taxe foncière du local, qui peut habituellement être prise en charge par le locataire pour les locations commerciales. Vous m'avez transmis votre avis de taxe foncière pour l'année 2024, d'un montant de 5 600 euros. S'agissant d'une perte subie, j'estime que le distributeur devrait vous indemniser la totalité de cette somme au prorata sur les 10 mois de location perdus, soit 4 667 euros.

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

- **De vous indemniser d'un montant de 17 940 euros, correspondant à 60% de la perte de chance de percevoir les loyers entre le 6 septembre 2024 et le 7 juillet 2025 du fait de son retard ;**
- **De vous indemniser d'un montant de 4 667 euros pour la perte subie d'avoir eu à payer la taxe foncière entre le 6 septembre 2024 et le 7 juillet 2025 du fait de son retard ;**
- **De vous dédommager d'un montant de 200 euros comme proposé, du fait du traitement défaillant de votre demande de raccordement.**

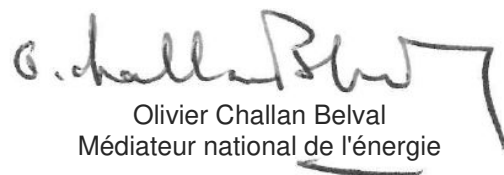
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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

¹ Cass., 1ère civ., 16 juillet 1998, Bull. Civ. I, n°260 ; Cass., 1ère civ., 9 avril 2022, Bull. Civ. I, n°116 ; Cass., 1ère civ., 7 avril 2016, n°15-14888.