

Paris, le 1^{er} août 2025

N° de dossier : D2025-08305
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige [...]

Monsieur,

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

Vous m'avez exposé que, en juillet 2022, à la suite d'un signalement, le distributeur a procédé à une mise en sécurité de la colonne montante électrique de cet immeuble et a indiqué un délai de 18 mois pour effectuer la rénovation de cette colonne.

Cependant, 38 mois après, la situation n'a pas évolué et vos courriers, tels que ceux en recommandé des 8 janvier, 20 février et 10 septembre 2024, sont restés sans suite, raison pour laquelle vous m'avez saisi.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée du litige dont vous m'avez saisi.

Je constate plusieurs manquements du distributeur dans le cadre du dossier du SDC.

D'abord, la survenance d'une panne en 2023 met en évidence un défaut d'entretien de la colonne montante de l'immeuble, ce qui semble caractériser une défaillance du distributeur dans la maintenance des réseaux publics dont il a la charge¹, obligations permanentes de résultat dont l'inobservation engage la responsabilité du distributeur.

Ensuite, le délai d'attente de rénovation de la colonne, qui se compte désormais en années, met en évidence une carence de maintenance curative du distributeur, d'autant plus critiquable qu'elle a eu pour effet de laisser en place depuis 2023 une réparation provisoire source de danger potentiel. Je note que le distributeur reconnaît que le délai de 18 mois (déjà très long) annoncé « *n'a pas été respecté* ». J'estime toutefois que la justification de ce retard, à savoir « *une forte augmentation de la charge de chantier de même type à partir de 2023* », méconnaît les principes de continuité et d'adaptabilité² auxquels le distributeur est astreint, puisqu'en charge d'un service public.

¹ Articles L. 322-8 et R. 323-33 du Code de l'énergie.

² Article L. 121-1 du Code de l'énergie.

De plus, le distributeur « reconnaît également que les relances multiples du nouveau syndic [...] depuis janvier 2024, n'ont pas donné lieu à une information régulière auprès de cet interlocuteur ». Le distributeur n'a donc pas traité correctement vos multiples réclamations.

Enfin, je constate qu'il a fallu que je sois saisi de votre demande pour que le distributeur prenne des engagements quant au planning des travaux de rénovation de la colonne. Le distributeur s'est ainsi engagé à réaliser, d'une part, « une sécurisation de l'installation provisoire » « programmée au 05 juin 2025 ». Vous m'avez indiqué n'avoir eu aucun retour quant à cette intervention.

D'autre part, « l'affaire de rénovation de la colonne montante [...] fera l'objet d'une étude de réalisation prochainement afin de pouvoir présenter à la copropriété un protocole d'accord pour la rentrée de septembre 2025 ». Vous avez retourné cette étude signée le 11 juillet 2025, et êtes donc toujours en attente du « protocole d'accord » pour la rénovation de la colonne.

Le distributeur devrait donc vous confirmer que l'intervention du 5 juin a bien eu lieu et a permis la sécurisation de l'installation provisoire ; à défaut, d'expliquer pourquoi cette intervention n'a pas eu lieu ou pourquoi elle n'a pas permis de procéder à la sécurisation, et de s'engager sur une date d'intervention définitive. J'estime également, à défaut de pouvoir « donner une date précise de réalisation », que le distributeur devrait respecter l'échéance qu'il a fixée à la rentrée de septembre 2025 pour vous proposer le protocole d'accord. De plus, je prends acte du fait que le distributeur a accepté de vous tenir informé à chaque étape du processus de rénovation, car « le chargé de projet traitera les prochaines étapes conjointement avec le syndic ».

Finalement, au regard des multiples manquements du distributeur, rappelés précédemment, qui ont laissé la copropriété pendant des années avec une réparation provisoire et sans solution pour la rénovation de la colonne montante, j'estime que le distributeur devrait verser un dédommagement au SDC. Après sollicitation de mes services, le distributeur a proposé la somme de 250 euros, que vous avez rejetée comme étant bien trop faible pour compenser le préjudice collectif de la copropriété, et indiquant qu'une « somme avoisinant les 3000.00€ pourrait [lui] convenir ». Je ne dispose pas d'éléments me permettant d'apprécier un préjudice de l'ordre de 3 000 euros qui aurait été subi par la copropriété, mais j'estime que le dédommagement de 250 euros proposé par le distributeur devrait être rehaussé, au regard des nombreuses carences du distributeur.

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

- **De confirmer que l'intervention du 5 juin a bien eu lieu et a permis la sécurisation de l'installation provisoire ; à défaut, d'expliquer pourquoi cette intervention n'a pas eu lieu ou pourquoi elle n'a pas permis de procéder à la sécurisation, et de s'engager sur une date d'intervention définitive ;**
- **De respecter l'échéance qu'il a fixée à la rentrée de septembre 2025 pour vous proposer le protocole d'accord permettant la rénovation de la colonne montante de l'immeuble ;**
- **De vous tenir informé à chaque étape du processus de rénovation, comme il s'y est engagé ;**
- **De dédommager le SDC d'un montant de 500 euros, incluant les 250 euros proposés, du fait des multiples carences du distributeur dans le traitement de son dossier.**

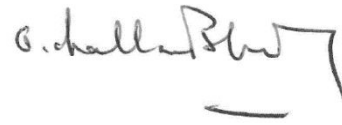
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Le SDC est libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous remercie de me le faire savoir, par simple message sur SOLLEN, dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que la solution proposée est acceptée.

Je demande au distributeur de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si le SDC conteste la solution recommandée ou sa mise en œuvre, il garde 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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'O. Challan Belval' with a stylized flourish at the end.

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie

Quelle est la portée des recommandations de solutions du médiateur national de l'énergie ?

Les parties à la médiation n'ont pas l'obligation d'appliquer les recommandations de solution du médiateur national de l'énergie.

Si le litige perdure, chaque partie peut agir en justice pour défendre ses droits et vous pouvez être assigné en justice par le fournisseur et/ou le distributeur.

Attention, en cas d'impayés, votre énergie peut être restreinte, voire suspendue en application du contrat qui vous lie à l'opérateur.

Que faire si vous n'êtes pas satisfait ?

Vous pouvez vous trouver dans l'une des situations suivantes :

1) *Le fournisseur et/ou le distributeur n'applique(nt) pas la recommandation.*

Ex : le médiateur a demandé au distributeur de réduire la durée du redressement qui vous est appliquée, ce qu'il refuse de faire.

2) *La solution proposée par le médiateur ne vous satisfait pas.*

Ex : le montant du dédommagement recommandé par le médiateur vous paraît insuffisant.

Vous pouvez agir en justice pour défendre vos droits, sous réserve des règles de prescription en vigueur (cf. page suivante : « *Saisir la juridiction compétente* »).

L'assistance d'une protection juridique, si vous en disposez, peut être sollicitée.

SAISIR LA JURIDICTION COMPÉTENTE

Vous êtes un particulier ou un non-professionnel :

Vous devez saisir le tribunal judiciaire, ou le tribunal de proximité³. Pour déterminer quel est le tribunal à saisir, vous pouvez consulter le site internet des pouvoirs publics à l'adresse suivante : <https://www.justice.fr/recherche/annuaires>, ou appeler « *Allô service public* » au 3939 (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe).

Si la demande n'excède pas 5 000 euros, vous pouvez saisir le tribunal par voie de requête ; au-delà de 5 000 euros, la demande en justice devra être faite par assignation, qui est un acte établi et délivré par un commissaire de justice.

La représentation par avocat est obligatoire lorsque le litige porte sur une somme supérieure à 10 000 euros⁴. L'aide juridictionnelle peut vous être accordée, en fonction de vos ressources⁵.

À savoir :

- Il est conseillé de préparer un dossier, présentant les faits, vos arguments et chiffrant les demandes, justificatifs à l'appui. Il est de votre intérêt, dans la plupart des cas, en particulier lorsque votre facturation doit être révisée, d'assigner simultanément le fournisseur avec lequel le contrat a été souscrit ainsi que le distributeur concerné (ENEDIS ou GRDF).
- **Vous devrez notamment justifier d'une tentative de règlement amiable de votre litige (par exemple votre recours au médiateur national de l'énergie) au moment de la saisine : si vous ne le faites pas, votre demande en justice sera irrecevable.**
- La juridiction compétente est celle du domicile ou du siège social du défendeur. Toutefois, vous pouvez saisir le tribunal du lieu d'exécution du contrat de fourniture d'énergie, c'est-à-dire le logement ou local concerné. Les consommateurs personnes physiques peuvent choisir le tribunal où ils demeuraient au moment de la conclusion du contrat ou le lieu de survenance du fait dommageable (article R.631-3 du code de la consommation).

Vous êtes un professionnel :

Le tribunal compétent est le tribunal de commerce si vous êtes commerçant. Les professions libérales, les artisans et les agriculteurs, relèvent du tribunal judiciaire, ou du tribunal de proximité s'il y en a un dans votre commune.

Le tribunal compétent est celui du siège social du défendeur ou du lieu d'exécution du contrat. Entre commerçants, les clauses attributives de compétence sont licites. Il convient donc de se reporter à ce qui est prévu au contrat.

ATTENTION : Si la juridiction ne statue pas en votre faveur, vous pouvez dans certains cas être condamné aux dépens (frais de procédure, article 695 du code de procédure civile) ainsi qu'aux frais exposés par votre adversaire pour assurer sa défense, notamment ses honoraires d'avocat (article 700 du code de procédure civile.)

En savoir plus :

- www.justice.fr : plus d'informations sur la procédure devant les tribunaux.
- Et aussi : Maisons de la justice et du droit ; chambres de commerce et d'industrie ; syndicats professionnels.

³ Depuis le 1^{er} janvier 2020, A la suite de la réforme de l'organisation judiciaire, dans les communes où existaient un tribunal de grande instance et un tribunal d'instance, il n'existe désormais plus qu'un seul tribunal, le « *tribunal judiciaire* ». Dans les communes où n'existait qu'un tribunal d'instance, celui-ci est désormais appelé « *tribunal de proximité* ».

⁴ Article 761 du code de procédure civile.

⁵ Plus de renseignements à cette adresse : <https://www.justice.fr/simulateurs/aide-juridictionnelle>