

Paris, le 28 août 2025

N°de dossier : **D2025-09435**

(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 avez exposé que vous avez signé électroniquement, le 25 janvier 2025, l'offre de raccordement n° [...] pour votre opération de raccordement au réseau de distribution d'électricité [...], d'un montant de 419,76 euros TTC, avec versement d'un acompte de 209,88 euros lors de l'acceptation en ligne.

L'offre, valable trois mois, stipulait que « *le montant de [votre] contribution... est ferme et définitif pendant toute la durée de sa validité* », que votre accord était matérialisé par la réception de la signature et du règlement via le portail, et que le délai indicatif de réalisation des études et travaux par le distributeur était de 12 semaines à compter de la réception de votre acceptation, sous réserve des autorisations et des travaux à votre charge.

Après votre acceptation, vous indiquez que le distributeur vous a informé qu'en raison de l'absence de coupe-circuits dans le coffret en limite de propriété, le coût devait être fortement réévalué et qu'un nouveau devis devait être signé, ce que vous avez refusé, et mis le distributeur en demeure d'exécuter le contrat accepté.

Dans l'intervalle, faute de réalisation des travaux, vous avez dû renouveler votre branchement provisoire afin de maintenir votre alimentation électrique.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations transmises par le distributeur dans le cadre de la médiation.

Dans ses observations, le distributeur a indiqué que votre demande a été traitée comme portant sur un terrain « *viabilisé* », ce qui a généré une offre correspondant à une simple dérivation individuelle. Lors d'un rendez-vous ultérieur, le distributeur a constaté que le coffret visible n'était pas un coffret de coupure client et qu'un branchement complet (pose d'un coupe-circuit individuel et d'une dérivation comprenant tableau, compteur et disjoncteur) s'imposait, d'où une nouvelle proposition chiffrée nettement plus élevée (1 658,88 euros TTC). Le distributeur soutient que le premier montant n'avait qu'une valeur estimative, l'offre devant être validée en interne, et qu'en cas d'informations initiales inexactes, la procédure lui permet de clore le traitement et de rembourser les sommes perçues, en vous invitant à redéposer une demande.

En réponse, vous avez indiqué que vous avez répondu correctement au formulaire binaire du portail — « *coffret présent / pas de coffret* » — la présence d'un coffret étant présentée comme l'indice d'un terrain viabilisé, et que le distributeur reconnaît d'ailleurs qu'« *un coffret est effectivement présent* » en limite de propriété. Vous en déduisez qu'aucun manquement ne peut vous être reproché, que les limites de l'outil [...]

Page 1 sur 6

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.

et la distinction technique entre « *émergence réseau* » et coffret CCPI ne sauraient vous être imputées, et que l'annulation unilatérale de l'offre acceptée est infondée.

A la lumière de ces éléments, voici mon analyse et recommandations.

J'observe, d'une part, que l'offre que vous avez signée fixe un prix ferme et définitif pendant sa durée de validité et décrit de façon précise les conditions d'acceptation (réception de la signature et du règlement via le portail) sans subordonner la formation du contrat à une « *validation interne* » du distributeur. D'autre part, que les réserves expressément prévues dans l'offre portent sur les délais (événements indépendants de la volonté du distributeur) et sur un mécanisme de révision strictement circonscrit par l'article « *5.4. Clause de révision des prix* » : la contribution est « *ferme et non révisable* » si vos propres travaux sont achevés dans les six mois suivant l'émission de l'offre. Au-delà, la révision ne peut intervenir qu'en fonction de l'évolution du barème de raccordement, et le montant TTC ne varie qu'en cas de changement de taux de TVA, ainsi que le rappellent également les conditions générales (art. 8.6). Aucune stipulation, ni des conditions particulières ni des conditions générales, n'autorise le distributeur à requalifier a posteriori l'offre acceptée ou à en majorer le prix au motif d'une erreur d'appréciation de son étude ou d'une relecture technique interne.

Par ailleurs, la copie écran de la page de demande en ligne du distributeur (voir annexe) est sans équivoque. Elle pose une question binaire : « *Votre terrain possède-t-il déjà un coffret électrique en limite de propriété ? (La présence d'un coffret signifie que votre terrain est viabilisé)* », avec deux choix illustrés : « *Oui, mon terrain est viabilisé* » (photographie d'un coffret en bordure) et « *Non, mon terrain n'est pas viabilisé* » (photographie d'un terrain vide). Le panneau d'aide à droite précise notamment : « *Un coffret comme sur la photo est présent : votre terrain est viabilisé... Il ne reste plus qu'à raccorder ce coffret à votre maison.* » À l'inverse : « *Aucun coffret visible : votre terrain n'est pas viabilisé. [le distributeur] devra alors poser un coffret.* » Il est aussi rappelé qu'un terrain viabilisé est un terrain où les réseaux arrivent jusqu'en bordure de propriété et que, parmi les signes d'un terrain non viabilisé, figure l'absence de coffret visible en limite (eau, électricité, télécom). Le formulaire ne vous demande donc pas d'identifier la nature technique du coffret, ni n'alerte sur l'existence de différents types de coffrets : il vous invite simplement à en constater la présence.

Si le devis rappelle que « *le montant de votre contribution est établi* », notamment « *en fonction des informations que vous nous avez fournies* », le fait que la question en ligne ne propose qu'une alternative binaire et que la présence d'un coffret soit expressément présentée comme l'indice d'un terrain viabilisé exclut que l'on vous impute une déclaration fautive, d'autant que le distributeur reconnaît la présence du coffret en bordure.

Il incombait au distributeur, en tant que professionnel, d'effectuer en amont les vérifications techniques indispensables préalablement à l'envoi du devis. Cette vérification de l'état de viabilisation était facilement réalisable au stade de l'élaboration de l'offre : il aurait notamment pu consulter sa cartographie du réseau (le distributeur confirme d'ailleurs dans sa correspondance du 6 février 2025 : « *après analyse de notre cartographie, je vous confirme que votre terrain n'est pas viabilisé* »), vous demander si besoin la transmission d'une photographie du coffret, ou encore déplacer sur site un technicien pour une étude.

Or, le distributeur a choisi de différer l'intervention de son chargé d'études après la signature du devis et l'encaissement de l'acompte, vraisemblablement dans un souci d'optimisation des délais de traitement et de maîtrise de ses coûts opérationnels. La qualification technique et le choix de la solution de raccordement relèvent du distributeur, qui ne peut légitimement en faire peser le risque sur un consommateur profane.

Il ressort de ces éléments que ce litige résulte d'un suivi inadapté de votre demande et des imprécisions du portail du distributeur, et non d'informations inexacts de votre part.

Les événements invoqués par le distributeur (mécanisme de « *validation* » interne postérieur à l'envoi du devis, requalification technique tardive), ainsi que l'ambiguïté de son outil [...] concernant la notion de viabilisation, relèvent de son organisation interne et ne constituent pas un événement extérieur, imprévisible et irrésistible de nature à justifier une révision unilatérale du prix contractuel. Dans ce contexte, j'estime que vous êtes en droit d'exiger l'exécution de l'offre au prix accepté de 419,76 euros TTC, l'acompte de 209,88 euros demeurant affecté à cette exécution.

Enfin, pour que votre demande soit effectivement prise en compte, vous avez dû entreprendre des démarches répétées (relances écrites et téléphoniques, échanges via l'espace client).

En conséquence, je recommande au distributeur de procéder à l'exécution de l'offre de raccordement n° [...] au prix convenu de 419,76 euros TTC, sans répercuter les surcoûts résultant de sa propre requalification technique tardive, et de programmer sans délai les travaux.

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