

Paris, le 31 décembre 2025

N° de dossier : **D2025-14445**
(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 exposez que le raccordement et la mise en service de votre installation de production d'électricité photovoltaïque ont été réalisés avec un retard que vous estimez injustifié. Vous indiquez avoir accepté la convention de raccordement le 5 novembre 2024 et adressé au distributeur une mise en demeure le 24 juin 2025, la mise en service n'étant toujours pas intervenue.

Vous estimez que ce retard vous a privé des recettes attendues liées à l'exploitation de l'installation et sollicitez le versement d'une indemnisation.

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

Votre demande de raccordement a été qualifiée recevable le 15 octobre 2024, après transmission des compléments sollicités par le distributeur. La convention de raccordement a été signée le 5 novembre 2024.

En revanche, les travaux de raccordement ont accusé un retard significatif par rapport à l'échéance contractuelle du 5 mars 2025, la mise en exploitation n'étant intervenue que le 28 juillet 2025. Le distributeur explique ce retard par l'identification tardive de contraintes techniques lors des relevés terrain du 3 février 2025, nécessitant une révision de la solution de raccordement, ainsi que par un défaut de coordination interne.

Toutefois, votre installation de production d'électricité ne pouvait pas être mise en service avant la transmission du certificat de conformité CONSUEL reçu par le distributeur le 12 juin 2025.

La période durant laquelle le retard imputable au distributeur a effectivement privé votre installation de production d'électricité couvre la période estivale de production maximale.

Ce report a fortement affecté votre trésorerie et vous a contraint à des démarches de relance. Dans ces conditions, je recommande au distributeur de vous verser un dédommagement forfaitaire, comprenant la pénalité contractuelle prévue en cas de dépassement de la date convenue de mise à disposition et un dédommagement complémentaire au titre des désagréments subis.

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

Page 1 sur 7

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.

I. LE DÉLAI DE RACCORDEMENT ET DE MISE EN SERVICE

a. Qualification / complétude

La qualification (ou « *recevabilité* ») d'une demande de raccordement correspond à la date à laquelle le distributeur dispose de l'ensemble des pièces nécessaires à l'instruction. En cas de demande incomplète, si le distributeur sollicite les pièces manquantes au-delà de quinze jours calendaires, le délai d'envoi de l'offre de raccordement est réduit d'autant.

Le distributeur indique dans ses observations que votre demande de raccordement a été déposée/reçue le 22 juillet 2024, et qu'il vous a demandé des compléments le 31 juillet 2024 (notamment une autorisation d'urbanisme).

Ces compléments lui ont été transmis le 15 octobre 2024

Cette date est cohérente avec la convention de raccordement produite, qui mentionne explicitement : « *Demande recevable le 15/10/2024* ».

b. Emission de la convention de raccordement au réseau public de distribution

La procédure de raccordement applicable aux installations de production BT > 36 kVA / HTA prévoit, à compter de la qualification de la demande, un délai maximal de 3 mois pour l'envoi de l'offre de raccordement (proposition technique et financière), laquelle est formalisée, en l'espèce, par la convention de raccordement direct (CRD) du 5 novembre 2024 produite au dossier :

La convention a donc été émise dans le délai maximal de 3 mois applicable.

c. Exécution des travaux et mise à disposition des ouvrages

La convention prévoit un délai prévisionnel de 4 mois pour les travaux « *Réseaux BT, HTA et poste* ». Le planning indique que la mise à disposition des ouvrages de raccordement est décomptée à partir de l'acceptation de la convention. La convention précise que cette acceptation est matérialisée par la réception par le distributeur d'un exemplaire daté et signé (sans réserve), et du versement de l'acompte.

Le distributeur indique une signature de la convention au 5 novembre 2024, mais ne précise pas la date d'encaissement de l'acompte. Si le 5 novembre 2024 correspond bien à l'acceptation, l'échéance des travaux était le 5 mars 2025 (05/11/2024 + 4 mois).

Le distributeur indique par ailleurs une « *mise en exploitation* » au 28 juillet 2025, soit un retard de 145 jours par rapport à cette échéance.

La convention précise également, au titre des formalités nécessaires à la mise à disposition, que le demandeur doit notamment transmettre au distributeur le « *certificat de conformité visé par le CONSUEL* ».

Sur ce point, le dossier ne contient pas la copie du CONSUEL. Vous indiquez que le CONSUEL aurait été visé le 2 juin 2025, tandis que le distributeur indique l'avoir reçu le 12 juin 2025 : ce prérequis ne pouvait, en toute hypothèse, être regardé comme levé qu'au début du mois de juin 2025.

d. Mise en service

En l'espèce, il est établi que la mise en service est intervenue le 22 septembre 2025. En revanche, la date de la demande de mise en service n'est pas précisée au dossier, ce qui ne me permet pas de vérifier un éventuel dépassement du délai standard de 10 jours prévu au catalogue au catalogue des prestations du distributeur.

II. ANALYSE DES RESPONSABILITÉS

Le distributeur indique que le calendrier du chantier a été fortement décalé à la suite de la visite de « *relevés terrain et sondage* » du 3 février 2025, à l'occasion de laquelle le distributeur dit avoir constaté des contraintes techniques nécessitant une révision de la solution (proximité du réseau télécom et exigences de mise à la

terre et de protection), contraintes qui n'auraient pas pu être identifiées avec certitude lors de l'étude initiale réalisée sur la base des plans des concessionnaires et des données cadastrales.

Le distributeur précise que la solution revue a été validée le 19 mars 2025, puis qu'ont été conduites les démarches et opérations nécessaires avant mise en exploitation, notamment des consultations au titre de l'article R.323-25 du code de l'énergie, ainsi que l'ordonnancement et la coordination des interventions, y compris avec les autres concessionnaires à proximité du réseau télécom.

Pour autant, le dépassement de 145 jours par rapport à l'échéance contractuelle des travaux relève du distributeur : il s'explique par la révision de la solution technique, rendue nécessaire après l'identification tardive de contraintes lors des relevés terrain du 3 février 2025 (soit environ trois mois après la signature de la convention et à moins d'un mois de l'échéance théorique du 5 mars 2025), puis par les délais de validation, d'instruction et de planification qui en ont découlé, le distributeur reconnaissant en outre qu'un défaut de coordination interne a entraîné des reprises et validations supplémentaires.

Enfin aucune cause de suspension susceptible de vous être opposée n'est démontrée à ce stade.

Il faut bien distinguer le retard de travaux (ci-dessus) et l'impossibilité de mettre en service tant que certains prérequis ne sont pas levés.

La page « *synthèse* » de la convention précise que la mise à disposition est conditionnée notamment par la fourniture au distributeur du certificat de conformité visé par le CONSUEL (et par le paiement du solde). Dans le dossier, la copie du CONSUEL n'est pas produite.

Vous indiquez un visa au 2 juin 2025, et le distributeur indique une réception au 12 juin 2025. Cette démarche porte sur la conformité de l'installation électrique intérieure et devait, en principe, être anticipée et pilotée avec votre installateur. Par ailleurs, bien que vous déclariez que l'obtention de l'attestation de conformité aurait été subordonnée à la pose préalable par le distributeur du coffret de comptage, afin de permettre le raccordement des câbles de sortie des onduleurs, le dossier ne comporte pas d'élément technique permettant d'établir que l'obtention du CONSUEL aurait été conditionnée à une intervention préalable du distributeur.

Même si le distributeur a, par ailleurs, terminé tardivement ses travaux, l'installation ne pouvait pas être mise en service avant début juin 2025 si le CONSUEL n'était pas visé/transmis avant cette période.

La convention prévoit que le solde doit être payé avant toute mise à disposition. Le distributeur indique un solde reçu le 13 août 2025. En revanche, la date d'envoi de la facture de solde n'est pas clairement indiquée par le distributeur.

On ne peut pas retenir un retard qui vous soit imputable sur ce point dès lors que la date d'envoi de la facture de solde, ainsi que d'éventuelles relances, ne sont pas connues. En l'état, il ressort seulement que le solde n'a été enregistré par le distributeur que le 13 août 2025, ce qui était susceptible de retarder la mise à disposition si le distributeur conditionnait celle-ci au paiement intégral.

Le distributeur a planifié une mise en service au 12 septembre 2025, puis indique un report au 22 septembre 2025 en raison de l'indisponibilité de votre mandataire signalée le 1^{er} septembre 2025.

Le décalage du 12 au 22 septembre (10 jours) est imputable à votre mandataire.

III. LES CONSEQUENCES ET LE PREJUDICE ALLEGUE AU TITRE DE LA PRODUCTION PHOTOVOLTAÏQUE

Vous demandez à être indemnisé du manque à gagner lié au décalage de la mise en service de votre installation, le 22 septembre 2025. Vous chiffriez ce préjudice à 4 000 euros dans votre mise en demeure du 24 juin 2025, puis à 7 700 euros dans un courrier adressé début octobre 2025.

D'une part, il ressort des règles applicables à l'obligation d'achat que le tarif de rachat est déterminé par la date de complétude du dossier de raccordement. Or, en l'état, la date de recevabilité/complétude portée dans la convention (15 octobre 2024) n'est pas remise en cause.

D'autre part, la convention prévoit que la mise à disposition des ouvrages est notamment subordonnée à la transmission au distributeur du certificat de conformité visé par le CONSUEL (ainsi qu'au paiement du solde). Vous indiquez que le CONSUEL aurait été visé le 2 juin 2025, et le distributeur indique l'avoir reçu le 12 juin 2025. L'installation ne pouvait pas être mise en service tant que cette attestation n'était pas disponible, de sorte qu'aucun manque à gagner ne peut être retenu pour une période antérieure au début du mois de juin 2025.

Dans ces conditions, l'éventuel manque à gagner ne peut courir qu'à partir du moment où les deux conditions suivantes sont réunies : le dépassement du délai contractuel par le distributeur et la conformité de votre installation (CONSUEL).

Il convient toutefois de préciser que le report de la mise en service ne conduit pas à une « *perte sèche* » de production d'électricité, mais à un décalage de la date à partir de laquelle l'installation peut injecter et être rémunérée, sur la durée du contrat d'obligation d'achat. Autrement dit, le préjudice allégué s'analyse principalement comme un report de recettes.

Vous faites précisément valoir que la mise en service a été repoussée à l'automne 2025, alors que votre projet avait été construit pour une mise en service avant l'été, période de production d'électricité la plus élevée, et que cette situation a pesé sur votre trésorerie du fait d'une production plus faible à court terme, alors même que vous supportez des coûts fixes, notamment d'acheminement. Vous ajoutez que, durant cette période, votre installateur vous a demandé de régler l'installation (autofinancée) alors que la mise en service tardait, ce qui aurait, selon vous, accentué la tension de trésorerie. Vous indiquez enfin avoir dû relancer le distributeur, notamment par votre mise en demeure du 24 juin 2025. La mise en service de production n'est intervenue que le 22 septembre 2025.

Dans ces conditions, au regard de l'ampleur du retard, de son incidence sur votre trésorerie et des démarches, un dédommagement apparaît justifié au titre des désagréments.

Enfin, il est rappelé que l'indemnité forfaitaire mentionnée par le distributeur au titre du retard de mise à disposition (en l'espèce 150 euros) n'a pas valeur de clause limitative de responsabilité. La Commission de Régulation de l'Energie l'a expressément indiqué dans sa délibération du 14 septembre 2016, portant avis sur le projet de décret relatif aux indemnités de raccordement et cette position est conforme à la jurisprudence du Conseil d'État (5 févr. 2014, n° 357538) : le versement du forfait n'épuise pas le droit du producteur à solliciter, sur le fondement de la responsabilité de droit commun, la réparation de son préjudice réel lorsqu'il est supérieur au montant forfaitaire.

Dans ce contexte, au regard du délai imputable au distributeur sur la phase de travaux et de mise en exploitation, de l'impact de ce report sur votre trésorerie et des démarches accomplies pour obtenir la régularisation, je recommande au distributeur de vous verser, d'une part, la pénalité de 150 euros prévue en cas de dépassement de la date convenue de mise à disposition et, d'autre part, un dédommagement forfaitaire complémentaire de 350 euros TTC au titre des désagréments subis, soit un total de 500 euros TTC.

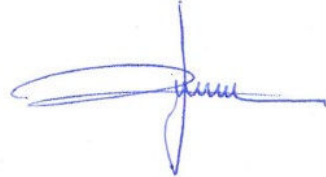
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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.



Bernard Doroszczuk
Médiateur national de l'énergie