

Paris, le 5 mai 2025

N° de dossier : D2024-17808
(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, en février 2024, vous avez demandé au distributeur le raccordement d'une maison située [...] que vous faisiez construire pour y installer votre famille. Le distributeur vous a transmis un devis, que vous avez accepté en avril 2024. Vous souhaitez bénéficier d'un accès à l'électricité avant la rentrée scolaire de septembre 2024 car vos trois enfants étaient scolarisés dans des établissements du secteur de votre nouvelle habitation et vous aviez prévu de déménager avant cette rentrée.

Toutefois, après plusieurs reports, les travaux de raccordement n'ont commencé que le 7 octobre 2024, et n'étaient pas terminés au moment de votre saisine. Cette situation a contraint votre mari à arrêter son activité professionnelle afin d'être disponible pour accompagner vos enfants à l'école sur de longs trajets. Vous avez également été contraints de changer régulièrement de logement pendant la période de retard du distributeur. Cette situation a causé un stress important pour votre famille, et vous demandiez donc un dédommagement à hauteur de ce préjudice au distributeur, ainsi que la réalisation rapide du raccordement.

N'ayant pas été satisfaite de la réponse du distributeur, vous m'avez alors saisi.

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

- **Le retard de raccordement**

Il apparaît que vous avez réalisé une demande de raccordement auprès du distributeur le 29 février 2024. Le distributeur vous a envoyé une proposition de raccordement le 19 avril 2024, que vous avez retournée signée et accompagnée du versement de l'acompte demandé le 29 avril 2024. À partir de cette date, le distributeur s'est engagé à réaliser votre raccordement dans un délai de 18 semaines, soit au plus tard le 2 septembre 2024.

Or, ce raccordement n'a pas été terminé à cette date. Une incertitude demeure quant à la date exacte de fin de raccordement, puisque le distributeur a avancé la date du 23 octobre 2024, alors qu'il s'agissait plutôt du 28 octobre 2024 selon vous. Quoiqu'il en soit, je constate un délai supplémentaire compris entre un mois et demi et 2 mois pour terminer le raccordement.

Pour expliquer ce délai, le distributeur a indiqué que « *la fermeture estivale des entreprises sous-traitantes n'a pas permis de programmer les travaux avant le mois d'octobre 2024* », et donc qu'une des conditions de réalisation du raccordement, au sens de l'article 7 de votre contrat, ne serait pas remplie. Cet article mentionne en effet la « *disponibilité des entreprises sous-traitantes pour réaliser les travaux (sur marché ou suite appel d'offre)* ».

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.

Je rappelle néanmoins que le distributeur, entreprise en situation de monopole, est chargée du service public de distributeur d'électricité et qu'à ce titre, le distributeur est tenu de respecter l'obligation de continuité du service public. S'il peut effectivement se prévaloir de la clause relative à la disponibilité de ses sous-traitants en cas de défaillance ponctuelle de l'un d'eux, pour des raisons « accidentelles » j'estime que cette clause ne lui permet pas de s'exonérer de sa responsabilité lorsque l'indisponibilité des prestataires relève d'une organisation qui était connue du distributeur (la trêve estivale pouvait être anticipée). De plus, je constate que le délai de raccordement a été particulièrement long au cas présent (18 semaines, soit plus de 4 mois pour un raccordement individuel) En tout état de cause, le distributeur devrait proposer un délai qu'il est en mesure de respecter dans les propositions envoyées aux clients.

Ainsi, je constate que le distributeur a un retard de plus d'un mois et demi pour la réalisation de votre raccordement.

- **La demande indemnitaire**

Le distributeur vous a proposé un dédommagement de 400 euros, étant « conscient des désagréments occasionnés ». Vous souhaitez néanmoins voir ce dédommagement rehaussé, à la hauteur des préjudices subis. En effet, vous indiquez que votre mari a été contraint d'interrompre son activité professionnelle, ce qui a entraîné une perte de revenus importante pour votre famille alors que vous deviez commencer à rembourser le crédit pour votre maison, et ce afin de conduire à l'école vos trois enfants. Vous ne sollicitez pas de dédommagement spécifique à ce titre

Ces longs trajets quotidiens ont, par ailleurs, été pénibles pour eux. Vous avez aussi souligné la difficulté à vous loger pendant ce retard, ayant dû solliciter des amis pour vous héberger et parfois dormir à l'hôtel.

En ce qui concerne les frais kilométriques, dont vous demandez l'indemnisation, je note que vous disposez d'un véhicule thermique de plus de 7 CV administratifs. Vous m'avez expliqué que votre mari faisait, chaque jour de la semaine en période scolaire, l'aller-retour entre le logement où vous résidiez et l'école de où sont scolarisés vos enfants. La distance routière la plus courte entre ces deux points est de 28,1 km : votre mari conduisait donc vos enfants sur 281 km par semaine. Je remarque que la rentrée scolaire a eu lieu le 2 septembre 2024 et que les vacances de la Toussaint ont commencé le 18 octobre 2024 au soir, ce qui fait en tout 7 semaines de trajet pendant le retard du distributeur. Ainsi, au total, la distance parcourue par votre mari pendant cette période est de 1 967 km. Selon le simulateur de frais kilométriques mis à disposition par l'administration fiscale, vos frais réels sont alors de 1 371 euros.

Au regard de son retard pour raccorder votre maison, qui a directement contraint votre mari à réaliser ce trajet, j'estime que le distributeur devrait vous indemniser de vos frais réels kilométriques.

En ce qui concerne les frais d'hébergement ponctuels à l'hôtel, vous m'avez dit que les justificatifs de ces frais étaient restés chez les personnes vous ayant hébergé. J'estime alors que le distributeur devrait vous indemniser de ces frais d'hébergement sur la base des justificatifs que vous serez en mesure de lui apporter.

Enfin, au regard des multiples désagréments que vous avez subis du fait du retard du distributeur, j'estime que celui-ci devrait vous verser le dédommagement proposé.

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

- **De vous indemniser des frais réels kilométriques que vous avez dû supporter pendant le retard de raccordement pour amener vos enfants à l'école, pour un total de 1 371 euros ;**
- **De vous indemniser des frais d'hébergement sur la base des justificatifs que vous serez en mesure de lui apporter ;**
- **De vous verser le dédommagement proposé de 400 euros, au regard des difficultés que vous avez subies.**

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 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 évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'O. Challan Belval', with a horizontal line underneath.

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie