

Paris, le 1<sup>er</sup> août 2025

N° de dossier : D2025-04345  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose monsieur M au distributeur [...]. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez exposé que monsieur M a déposé deux demandes de raccordement électrique en vue de diviser un appartement situé dans un immeuble ancien et ainsi créer deux lots distincts destinés à la location.

Ces demandes concernent, d'une part, la création d'un nouveau branchement (ci-après le lot 1) et d'autre part, la modification du raccordement existant (ci-après le lot 2).

Monsieur M estime que les délais d'instruction et de réalisation des deux raccordements ont été anormalement longs. Du fait de ces retards, il n'a pas pu louer le lot 1 comme prévu dès le 9 novembre 2022, subissant ainsi une perte locative qu'il évalue à 5 340 euros. En parallèle, il a été contraint d'engager des travaux préparatoires pour un montant de 6 600 euros, qu'il estime devoir être pris en charge par le distributeur, ainsi que des travaux de remise en état des parties communes dégradées lors des interventions, pour 6 501 euros. Il invoque également un préjudice moral de 5 000 euros, lié au stress occasionné par cette situation d'incertitude prolongée, les difficultés relationnelles avec le voisinage et les démarches répétées nécessaires. Face à l'absence de réponse satisfaisante du distributeur, malgré une mise en demeure du 7 novembre 2023 réclamant 23 441 euros, vous avez décidé de me saisir.

Après avoir analysé le dossier de monsieur M ainsi que les observations du distributeur, mes conclusions sont les suivantes :

**Monsieur M a déposé, en mars et mai 2022, deux demandes de raccordement électrique afin de diviser son appartement en deux lots locatifs distincts. Ces raccordements ont donné lieu à des retards importants qui ont perturbé son projet locatif pendant plus d'un an.**

**Le distributeur a d'abord accusé des retards substantiels dans l'envoi des propositions de raccordement : six mois pour le lot 1 (nouveau branchement), en contradiction avec le délai de trois mois prévu par sa propre procédure, et plus d'un mois pour le lot 2 (modification du raccordement existant). Les travaux du lot 1, théoriquement prévus pour août 2022, n'ont été réalisés qu'en avril 2023, soit huit mois de retard. Cette situation a placé monsieur M dans une position préjudiciable, car son appartement était prêt à la location dès novembre 2022 avec un locataire identifié, mais l'absence de raccordement électrique empêchait la finalisation du bail.**

Durant cette période, le distributeur n'a pas assuré un suivi suffisant du dossier, contraignant monsieur M à multiplier les démarches pour obtenir des informations sur l'avancement de sa demande.

Ces dysfonctionnements ont privé monsieur M de six mois de revenus locatifs. Conformément aux principes jurisprudentiels relatifs aux pertes de chance de louer, une indemnisation apparaît fondée. Par ailleurs, les désagréments subis justifient une revalorisation du dédommagement proposé par le distributeur.

S'agissant des travaux préparatoires liés à la rénovation partielle de la colonne montante, l'étendue des obligations incombant au distributeur fait actuellement l'objet d'une controverse juridique entre l'interprétation du CORDIS et la position du Tribunal judiciaire de Paris. Dans l'attente d'une clarification jurisprudentielle, l'étude technique préalable établie par le distributeur avait toutefois précisé, de manière détaillée, la répartition des travaux entre le distributeur et le demandeur. Seul éventuellement le déplacement de la canalisation de gaz pourrait relever de la responsabilité du distributeur, à condition que monsieur M puisse démontrer que cet ouvrage a été implanté avant la colonne électrique existante à rénover.

Concernant la remise en état, bien que l'étude technique ait exclu les travaux de finition de la prestation du distributeur, le distributeur demeure, en tant que maître d'ouvrage des travaux de réhabilitation de la colonne montante, responsable des désordres directement imputables à l'intervention de son prestataire. Les photographies jointes au dossier font apparaître un rebouchage sommaire en façade ainsi que des dégradations dans les parties communes. Ces désordres justifient une réparation intégrale, afin de restituer les lieux dans un état aussi proche que possible de leur état antérieur. Le devis produit par monsieur M, non signé, ne comporte toutefois pas le niveau de détail pour apprécier l'étendue exacte des réparations nécessaires. Il appartiendrait dès lors au distributeur d'organiser une réunion sur site, en présence de monsieur M et, le cas échéant, d'un représentant de la copropriété, afin de constater les désordres subsistants et de déterminer précisément les travaux de réfection relevant de sa responsabilité.

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

## **LES DELAIS DE RACCORDEMENT**

### **1. Sur les délais de qualification des demandes de raccordement**

Conformément à la procédure de raccordement du distributeur, une demande est réputée qualifiée – c'est-à-dire recevable et complète – à compter de la date à laquelle toutes les pièces nécessaires à son instruction sont réunies (formulaire complété accompagné de tous les documents demandés, autorisation d'urbanisme le cas échéant).

#### *1.1 Lot 1 – Création d'un nouveau branchement*

Dans ses observations, le distributeur indique que la demande d'ajout de compteur a été formulée le 1<sup>er</sup> mars 2022. Aucun élément du dossier ne fait apparaître que cette demande ait été jugée incomplète à réception. Le distributeur ne mentionne aucune demande complémentaire. Par conséquent, et conformément à la procédure, la demande peut donc être considérée comme qualifiée au 1<sup>er</sup> mars 2022.

#### *1.2 Lot 2 – Modification du branchement existant*

La seconde demande a été formulée, selon le distributeur, le 9 mai 2022. Là encore, ses observations ne font pas état d'une demande complémentaire. La date de qualification peut donc être fixée au 9 mai 2022.

### **2. Sur les délais d'envoi des propositions de raccordement**

La procédure de raccordement du distributeur distingue trois types de délais, en fonction de la nature des travaux envisagés :

- 10 jours ouvrés : quand le raccordement ne comprend que la création d'ouvrages de branchement ;
- 6 semaines : pour les raccordements comprenant la création d'une extension de réseau BT ;
- 3 mois : pour les autres cas. Il n'existe pas de délai spécifique pour les modifications de branchements existants.

#### *2.1 Lot 1 – Création d'un nouveau branchement*

En l'espèce, le distributeur a identifié le 4 mai 2022, à la suite de l'étude réalisée par son prestataire le 11 avril, une contrainte sur la colonne montante nécessitant une rénovation partielle. Cette opération excède le cadre d'une simple création d'ouvrages de branchement, sans constituer une extension du réseau basse tension. Dès lors, il y a lieu de retenir un délai maximal de trois mois calendaires à compter de la date de qualification de la demande pour la transmission de la proposition de raccordement.

La proposition de raccordement a été transmise à monsieur M le 25 novembre 2022. Le délai écoulé entre la date de qualification (1<sup>er</sup> mars 2022) et l'envoi de la proposition est de 8 mois et 24 jours, soit près de 6 mois de dépassement.

### *2.2 Lot 2 – Modification du branchement existant*

La proposition a été transmise le 12 septembre 2022, soit 4 mois et 3 jours après la qualification de la demande (9 mai 2022). Ici encore, le délai a été dépassé d'un mois et 3 jours.

## **3. Sur le respect du délai d'exécution des travaux**

### *3.1 Lot 1 – Création d'un nouveau branchement*

Le distributeur ne m'a pas transmis la copie complète de la proposition de raccordement émise le 25 novembre 2022, malgré ma demande. Toutefois, cette proposition était accompagnée d'un courrier, produit par le distributeur, mentionnant une date prévisionnelle de mise en service convenue avec monsieur M au 13 février 2023, ce qui constitue un engagement contractuel explicite. Ce délai correspond à 80 jours calendaires, soit environ 12 semaines.

Or, la première date d'intervention proposée n'a été fixée qu'au 21 mars 2023, soit près de cinq semaines après l'échéance contractuelle. Cette intervention a été annulée, et les travaux ont finalement été réalisés le 25 avril 2023, soit plus de 10 semaines après la date de mise en service annoncée.

### *3.2 Lot 2 – Modification du branchement existant*

La proposition transmise le 12 septembre 2022 mentionne expressément un délai de réalisation des travaux de six semaines à compter de la réception de l'accord du client et du versement de l'acompte.

Selon les observations du distributeur, le devis a été reçu signé le 14 septembre 2022, et l'acompte a été enregistré le 15 septembre 2022. Le délai contractuel courait donc à compter de cette dernière date, et les travaux auraient dû être réalisés au plus tard le 27 octobre 2022.

Le distributeur indique que les travaux ont été réalisés par son prestataire le 5 octobre 2022. Il en résulte que, s'agissant du lot 2, le délai annoncé contractuellement a bien été respecté.

### *3.3 Bilan des délais*

J'ai établi, pour chacun des lots, la date à laquelle les travaux auraient dû être achevés si les délais avaient été pleinement respectés, et je l'ai comparée à la date effective de réalisation des travaux.

#### *Lot 1 – Création d'un nouveau branchement :*

- Date de qualification de la demande : 1<sup>er</sup> mars 2022
- Délai procédural d'envoi du devis : 3 mois → soit jusqu'au 1<sup>er</sup> juin 2022
- La date de mise en service prévisionnelle annoncée était le 13 février 2023, soit 80 jours après l'envoi du devis (le 25 novembre 2022). Monsieur M a, de son côté, versé l'acompte (le 5 décembre 2022) dans un délai de 10 jours suivant la réception de cette proposition
- Si ENEDIS avait transmis le devis le 1<sup>er</sup> juin 2022, et que monsieur M avait, comme il l'a fait, réglé l'acompte sans retard, l'échéance des travaux aurait dû intervenir le 20 août 2022 (80 jours après le 1<sup>er</sup> juin)
- Date effective de réalisation des travaux : 25 avril 2023

Écart entre la date prévue d'achèvement des travaux et leur réalisation : 8 mois et 5 jours

#### *Lot 2 – Modification du branchement existant :*

- Date de qualification de la demande : 9 mai 2022
- Délai procédural d'envoi du devis : 3 mois → soit jusqu'au 9 août 2022

- Délai observé entre l'envoi du devis (12 septembre 2022) et la réception de l'acompte : 3 jours (devis signé le 14 septembre, acompte reçu le 15 septembre)
- Délai contractuel d'exécution mentionné dans le devis : 6 semaines à compter du règlement de l'acompte
- Si le distributeur avait envoyé le devis le 9 août 2022, et que monsieur M avait répondu dans le même délai de 3 jours, le paiement serait intervenu le 12 août 2022 ; l'échéance des travaux aurait dû intervenir au 23 septembre 2022
- Date effective de réalisation des travaux : 5 octobre 2022

Écart entre la date prévue d'achèvement des travaux et leur réalisation : 12 jours

#### 4. Sur l'analyse des responsabilités des retards

##### 4.1 Appréciation de la responsabilité du distributeur

Pour expliquer les retards constatés, le distributeur invoque plusieurs éléments :

- La détection, lors de la visite technique du 11 avril 2022, d'une contrainte sur la colonne montante, ayant conduit à l'orientation du dossier vers son service « *renovation* » le 4 mai 2022 (l'étude technique préalable à la réalisation des travaux de rénovation partielle de la colonne montante précise que « *la colonne montante est à conserver, seul le pied de colonne, les rampants, les distributeurs au RDC du bâtiment rue et fond de cour sont à remplacer* » ;
- Un délai important dans l'ouverture effective du dossier de rénovation, survenue seulement le 23 septembre 2022, soit plus de cinq mois après la détection de la contrainte ;
- L'annulation des travaux initialement programmés pour le 21 mars 2023, en raison d'un mouvement social.

Si la nature des travaux, nécessitant une rénovation partielle de la colonne montante, a justifié un traitement particulier, la complexité du projet n'explique pas à elle seule les retards observés. La visite technique préalable a été réalisée dans un délai raisonnable le 11 avril 2022, mais le distributeur reconnaît dans ses observations un « *délai important* » dans l'ouverture du dossier de rénovation. Or, les difficultés d'organisation interne, notamment les délais de coordination entre services ou d'instruction technique, ne peuvent être opposées au client. La contrainte sur la colonne montante était connue du distributeur dès le mois d'avril 2022, et les devis émis tardivement les 12 septembre 2022 (lot 2) et 25 novembre 2022 (lot 1) ont été établis en tenant compte de cette configuration. Dès lors, le distributeur ne peut utilement invoquer cette difficulté pour expliquer les dépassements des délais de travaux contractuellement annoncés à monsieur M.

De même, l'annulation de l'intervention prévue le 21 mars 2023 en raison d'un mouvement social ne saurait justifier l'ensemble du retard, les échéances contractuelles étaient déjà dépassées à cette date. En tout état de cause, un mouvement social ne constitue une cause exonératoire qu'à la condition de présenter un caractère irrésistible, imprévisible et extérieur, tel que défini à l'article 1218 du code civil. Or, la jurisprudence rappelle que lorsqu'un préavis de grève est régulièrement déposé, que les tensions sociales sont connues de longue date, et qu'aucune mesure d'anticipation n'est prise, le critère d'imprévisibilité fait défaut.

Au vu de ces éléments, j'estime que le distributeur n'a apporté aucune cause exonératoire susceptible de justifier ce dépassement important de l'échéance des travaux.

Enfin, le distributeur ne démontre pas avoir pris l'initiative d'informer monsieur M concernant l'évolution ou les changements dans le calendrier des travaux. Il ne ressort notamment aucune trace d'une notification de l'annulation du chantier prévu le 21 mars 2023.

Au contraire, monsieur M a dû entreprendre lui-même des démarches répétées pour tenter de faire avancer son dossier, comme en attestent à la fois les observations du distributeur et les nombreux messages échangés avec le futur locataire du logement :

- Dans ses observations, le distributeur reconnaît avoir été contacté à cinq reprises par monsieur M à l'été 2022 (9 juin, 7 juillet, 26 juillet, 4 août et 31 août 2022), pour connaître l'avancement de sa demande de raccordement ;
- Bien qu'aucun écrit adressé directement au distributeur ne figure dans le dossier, les messages échangés avec le futur locataire, montrent que monsieur M ne recevait pas d'information fiable de la part du distributeur, qu'il a dû relancer à intervalles réguliers. On peut notamment relever les extraits suivants :
  - Le 6 décembre 2022 : « *Les travaux de l'appartement sont finalisés mais nous attendons une date d'intervention de la part du distributeur afin de raccorder électriquement* » ;

- Le 28 janvier 2023 : « [Le distributeur] et la ville [...] doivent fixer une date de travaux. On est dans l'attente de la date. En début de semaine, le chef de projet n'avait pas de retour. On le relance demain (2 fois par semaine depuis 6 mois). » ;
- Le même jour, 28 janvier 2023 : « Bonsoir, [le distributeur] a fixé la date des travaux au 21 mars. » ;
- Le 23 février 2023 : « Bonjour . Le planning est confirmé avec fin des travaux [du distributeur] le 22/03. On a un rdv sur place avec eux mardi. Donc on va confirmer toutes les informations. » ;
- Le 3 mars 2023 : « Bonjour, encore des choses à éclaircir. Je préfère faire une annonce définitive quand on a des infos sûres et non évolutives. » ;
- Le 10 mars 2023 : « Bonne nouvelle : la nouvelle colonne sera installée le 22. Reste une incertitude sur la pose du fusible. L'organisme de validation passe entre le 20 et le 24. Peut-être que ça forcera le destin. » ;
- Le 20 mars 2023 : « Bonjour, impossible d'avoir le chef de projet au téléphone aujourd'hui. Je réessaye. » ;
- Le 29 mars 2023 : « Bonsoir, le distributeur a programmé les travaux pour le 26. » ;
- Le 25 avril 2023 : « Je ne préfère pas m'avancer. Mais le chef de projet m'a dit tout à l'heure qu'il n'avait aucune information inquiétante sur les travaux de demain. » ;
- Le 26 avril 2023 : « Bonsoir, les travaux ont été réalisés. Je n'ai pas eu la confirmation définitive du chef de projet. J'ai essayé de la joindre toute cette après-midi mais sans succès. Il faut donc maintenant ouvrir un contrat électrique. Je te donne tous les documents pour le faire (PDL = numéro du point de livraison, Visa consuel). Il faudra que tu me transmettes l'attestation d'assurance d'habitation et on est bon. ».

Une telle absence d'information et d'accompagnement, au regard de l'ampleur des délais, constitue un manquement à l'obligation de loyauté et de prudence du distributeur, fondée sur l'article 1104 du code civil, dans la gestion de la relation contractuelle.

#### 4.2 *Appréciation de la responsabilité de monsieur M*

Aucun élément du dossier ne met en évidence une négligence ou une inertie de monsieur M dans le cadre de l'instruction ou de la réalisation des travaux de raccordement. A aucun moment, le distributeur n'indique avoir dû le relancer pour pièces manquantes, ni ne signale une interruption de la procédure du fait du demandeur.

S'agissant toutefois du lot 1 (ajout de compteur), il ressort des observations du distributeur que le solde du devis, dont le règlement conditionne en principe la mise en service, n'a été enregistré que le 13 septembre 2023, soit près de cinq mois après la réalisation des travaux, le 25 avril 2023. Ce paiement tardif a pu, en apparence, contribuer à retarder la mise en service.

Toutefois, monsieur M fournit des explications circonstanciées à ce sujet. Dans un message adressé le 4 août 2023, en réponse à une relance du service contentieux du distributeur, il indique : « Vous ne faites pas erreur, le solde est bien à 449,71€. Comme le veut votre procédure, j'ai choisi à réception de facture de régler l'acompte de 50% et restais dans l'attente de la procédure pour paiement de la totalité ». Il précise également qu'une coupure d'électricité est survenue à la fin du mois de juin, consécutive, selon ses dires, à une erreur dans l'attribution du numéro de PDL, ayant provoqué l'interruption de fourniture du locataire déjà en place. Il ajoute : « Lors de la coupure d'électricité intervenue à la fin du mois de juin, j'ai essayé d'accéder à mon dossier afin de trouver la raison et une solution. C'était impossible et je ne voyais donc pas comment payer puisque je l'ai toujours fait à l'aide d'un lien de paiement dont j'aimerais profiter pour régler le solde ».

Le distributeur confirme l'inversion de PDL entre les compteurs matricules 297 et 494, laquelle a perduré jusqu'en juin 2025, et admet qu'à la suite de la demande initiale de mise en service du 15 mai 2023, le contractant a été invité à formuler sa demande sur le mauvais PDL. Bien que la demande ait été annulée au fichier, le technicien est tout de même intervenu, a programmé le compteur et réceptionné le Consuel. Le rattachement correct des équipements au bon PDL n'a été effectué qu'en juin 2025.

S'agissant du règlement, le distributeur précise que la trésorerie n'envoie pas de lien de paiement, mais confirme un encaissement par carte bancaire le 13 septembre 2023. Aucune explication n'est toutefois apportée sur l'absence de relance ou d'indication claire des modalités de paiement entre avril et septembre. Ce n'est que par un courriel du 11 septembre 2023 que le service contentieux a précisé les alternatives de paiement (virement ou chèque), à la suite duquel Monsieur M a indiqué avoir procédé au règlement par virement le jour même.

Il apparaît ainsi que, bien que le règlement soit intervenu avec retard, ce délai résulte directement de dysfonctionnements dans le traitement du dossier par le distributeur (l'inversion du PDL et la transmission tardive des informations relatives au paiement), et ne peut être imputé à une négligence de monsieur M.

En tout état de cause, la fourniture d'électricité au logement n'a pas été conditionnée à ce paiement, puisque monsieur M produit une quittance de loyer du mois de mai 2023, confirmant que le logement a bien été occupé dès cette date par le locataire.

Dans ces conditions, aucun manquement ne peut être retenu à l'encontre de monsieur M dans la survenance du retard de mise en service.

## LES CONSEQUENCES DU NON-RESPECT DES DELAIS

### 5. Sur le préjudice locatif

Monsieur M demande l'indemnisation d'un préjudice locatif qu'il évalue à 5 340 euros TTC, correspondant à six mois de loyers à hauteur de 890 euros par mois, qu'il estime ne pas avoir pu percevoir entre novembre 2022 et avril 2023 en raison du retard pris dans la mise en service du nouveau branchement électrique (lot 1).

Les pièces du dossier attestent que les travaux de rénovation du logement concerné étaient achevés au 2 novembre 2022 :

- Le procès-verbal de réception des travaux signé le 9 novembre 2022 concerne la transformation d'un appartement T3 de 68 m<sup>2</sup> en deux lots distincts. Une pré-réception physique avait déjà eu lieu le 2 novembre 2022. Ce document, signé par l'architecte (maître d'œuvre), monsieur M et madame Z (maîtres d'ouvrage), ainsi que par l'entrepreneur, indique que les travaux sont conformes, avec une seule réserve exceptionnelle : l'obligation pour l'entrepreneur d'assister le distributeur pour le raccordement électrique du petit appartement dans un délai de quatre mois, en fonction de la date fixée par le distributeur ;
- Des photographies du logement, datées selon vous du 2 novembre 2022, montrent un appartement rénové, meublé, et prêt à être habité, équipé d'une cuisine, d'un espace séjour et d'une salle de bain.

Ces éléments concordants montrent que le logement était matériellement prêt à la location dès le début du mois de novembre 2022, seul le raccordement électrique restant à effectuer.

Le dossier contient également plusieurs éléments attestant de démarches concrètes de mise en location à l'automne 2022 :

- Un courriel du 5 décembre 2022 adressé à monsieur N, père du futur locataire, dans lequel monsieur M écrit : « *Ma mère m'a donné votre contact me disant que vous cherchiez un appartement pour votre fils à [...]. Les travaux de l'appartement sont finalisés mais nous attendons une date d'intervention de la part du distributeur afin de raccorder électriquement. Si vous êtes intéressé, nous pouvons vous le faire visiter sans problème.* » ;
- Un contrat de bail signé le 26 mars 2023 entre monsieur M, madame Z (bailleurs) et M. N. (locataire), portant sur un logement de 28 m<sup>2</sup> tout équipé, pour une durée initiale de trois ans, à un loyer de 850 euros hors charges, augmenté de 40 euros de provisions pour charges, soit 890 euros par mois. Une clause prévoit expressément que le loyer ne deviendra exigible qu'à compter de l'entrée effective dans les lieux, conditionnée à la mise en service de l'électricité. Cette clause devait être levée par un avenant ultérieur ;
- Cet avenant, signé le 9 mai 2023, mentionne que l'électricité a été mise en service à cette date, permettant ainsi au locataire d'entrer effectivement dans l'appartement.

L'ensemble de ces éléments corrobore que Monsieur M a entamé dès novembre 2022 des démarches concrètes pour louer le logement, que celui-ci était prêt, et que l'absence de raccordement électrique constituait le seul obstacle à la signature d'un bail.

Or, la mise en service du logement n'est intervenue que le 25 avril 2023, soit plus de huit mois après la date à laquelle les travaux auraient dû être achevés (20 août 2022). Ce retard a donc empêché la location du bien et privé monsieur M d'un revenu locatif qu'il aurait pu raisonnablement percevoir.

J'attire 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 » (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). 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.

En l'espèce, il apparaît vraisemblable que le logement aurait pu être loué dès novembre 2022 si le raccordement avait été réalisé dans les délais : le bien était terminé, activement proposé à la location, et un locataire sérieux avait manifesté son intérêt dès début décembre. Le montant du loyer justifié par les caractéristiques du bien et le marché local.

En conséquence, j'estime qu'il serait équitable que le distributeur indemnise monsieur M à hauteur de 4 806 euros (soit 5 340 euros x 90%), en réparation du préjudice locatif subi, correspondant à six mois de loyer (novembre à avril) à 890 euros par mois, pondérés à hauteur de la chance réellement perdue.

## **6. Sur la prise en compte des désagréments subis**

Monsieur M évoque une situation d'« *anxiété* » liée au retard dans la mise en location des appartements, les multiples démarches effectuées, ainsi qu'une dégradation de ses relations avec ses voisins copropriétaires du fait des conditions dans lesquelles le raccordement a été réalisé.

Pour sa part, le distributeur a accordé, le 29 septembre 2023, une première indemnité de 200 euros (150 euros pour la « *gestion globale de votre dossier* » et 50 euros pour le délai, conformément à sa procédure de raccordement). Toutefois, cette somme a été envoyée sous la forme de deux chèques (l'un de 150 euros, l'autre de 50 euros) à l'adresse du chantier, revenus avec la mention NPAI (N'habite Pas à l'Adresse Indiquée) le 28 novembre 2023.

Par la suite, le distributeur a consenti à verser 200 euros supplémentaires, en reconnaissant que la gestion du dossier n'était « *pas à la hauteur de la qualité de service que nous souhaitons offrir* », notamment « *au regard du délai d'ouverture du dossier de rénovation nécessaire à l'ajout d'un nouveau compteur sur la colonne existante* ».

Il est constant en jurisprudence que l'exécution défectueuse d'un contrat peut, dans certaines circonstances, justifier la reconnaissance d'un préjudice moral, en particulier lorsque le client subit un stress ou des tracasseries anormaux (Cass. 3e civ., 16 janv. 2002, n° 00-15.252, Bull. civ. III, n° 6).

Sous réserve de l'appréciation qui pourrait être faite par un juge, il apparaît en équité que le montant total du dédommagement proposé par le distributeur pourrait être revu à la hausse afin de mieux refléter les désagréments subis dans la gestion du dossier de monsieur M.

## **LA REALISATION DES TRAVAUX PREPARATOIRES ET DES TRAVAUX DE REMISE EN ETAT LORS DE LA RENOVATION PARTIELLE DE LA COLONNE MONTANTE**

### **7. La distinction entre les travaux préparatoires relevant du distributeur et ceux incombant à monsieur M**

Monsieur M conteste la prise en charge des travaux préparatoires qu'il a dû faire réaliser en amont de l'intervention du distributeur. Il considère que ces travaux, qui lui ont occasionné des frais de 6 600 euros TTC (selon le devis de [...] du 29 février 2023 adressé au syndic concernant des « *travaux de maçonnerie par suite des travaux [du distributeur]* »), auraient dû soit être pris en charge par le distributeur dans le cadre de sa prestation, soit a minima être clairement mentionnés et justifiés dans la proposition de raccordement.

#### *7.1 Un périmètre juridique encore discuté*

La colonne montante électrique désigne « *l'ensemble des ouvrages électriques situés en aval du coupe-circuit principal nécessaires au raccordement au réseau public de distribution d'électricité des différents consommateurs ou producteurs situés au sein d'un même immeuble [...] à l'exception des dispositifs de comptage* » (article L. 346-1 du Code de l'énergie).

Ces ouvrages sont transférables de plein droit au réseau public de distribution d'électricité (article L. 346-2 du code de l'énergie). Une fois ce transfert opéré, l'entretien, la mise en conformité et, le cas échéant, la rénovation de ces ouvrages relèvent de la responsabilité du gestionnaire de réseau, en l'occurrence le distributeur, en application des articles L. 322-8 (alinéas 2 et 6) et R. 323-33 du Code de l'énergie. Cependant, l'étendue exacte des travaux relevant de cette responsabilité fait actuellement l'objet d'interprétations juridiques divergentes.

D'une part, le Comité de règlement des différends et des sanctions (CORDIS) - instance rattachée à la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et compétente pour régler les litiges relatifs à l'accès aux réseaux publics d'électricité - a adopté une lecture restrictive dans sa décision n° 08-38-20 du 1<sup>er</sup> février 2021 (JO du 4 avril 2021, texte n° 54, point 10).

Il y précise que « *le transfert et l'intégration au réseau public de distribution d'électricité des colonnes montantes électriques sont limités aux seuls ouvrages électriques nécessaires au raccordement à ce réseau, à sa sécurité, à son intégrité et à sa bonne exploitation ainsi que, le cas échéant, aux seules installations de support direct de ces ouvrages qui en sont fonctionnellement indissociables et à défaut desquelles le fonctionnement du réseau ne pourrait pas être assuré. En revanche, l'ensemble des autres équipements, mobiliers ou immobiliers, d'accueil et de protection, dissociables des ouvrages électriques, qui permettent d'assurer la sûreté, la sécurité et le fonctionnement effectif du raccordement et qui doivent être mis en place par le demandeur, à ses frais et en accord avec le gestionnaire de réseau de distribution, appartiennent alors au demandeur du raccordement et il lui incombe, en conséquence, de les entretenir et de les renouveler à ses frais, en appliquant strictement les prescriptions que le gestionnaire du réseau de distribution a la responsabilité de lui donner aux fins précitées* ». Ceci étant, en faisant état des « *équipements d'accueil et de protection* », le CORDIS n'a pris parti que sur des ouvrages tels que les locaux abritant des compteurs ou encore les gaines techniques, fourreaux et goulottes destinés à la protection des câbles qui y sont insérés.

A l'inverse, le Tribunal judiciaire de Paris, dans un jugement du 27 août 2024 (affaire « SDC de X c/ENEDIS », n° 22/04298), a considéré de manière bien plus générale, que « *l'obligation d'entretien et de maintenance à la charge du gestionnaire s'étend à tous les travaux qui sont nécessaires à la rénovation de la colonne montante, y compris la remise en état des existants sur lesquels les travaux nécessitent une intervention.* » Le tribunal a ainsi condamné ENEDIS à exécuter « *l'ensemble des travaux préparatoires et postérieurs [...] tant pour les parties communes que pour les parties privatives de l'immeuble* », considérant que ces travaux « *sont rendus nécessaires uniquement par l'intervention légale de la société ENEDIS pour entretenir et rénover le réseau* ». Le tribunal a explicitement rejeté l'autorité des décisions du CORDIS en précisant qu'elles « *ne disposent pas de l'autorité de la chose jugée, n'intègrent pas l'ordonnancement juridique et n'ont aucune force contraignante quant à l'appréciation des faits et du droit par les juridictions de l'ordre judiciaire* ». Il convient toutefois de noter qu'ENEDIS a interjeté appel de cette décision, ce qui empêche d'en tirer, à ce jour, une conclusion définitive sur la portée exacte de ses obligations.

Les travaux objets du différend pourraient donc faire l'objet d'une répartition différente selon l'interprétation retenue. Il ne m'appartient toutefois pas de trancher une telle controverse, qui relève de la seule compétence des juridictions de l'ordre judiciaire saisies.

Dans l'attente d'une clarification jurisprudentielle ou législative, je ne suis pas en mesure, à ce stade, de recommander que les travaux préparatoires soient pris en charge par le distributeur. Il apparaît toutefois justifié, afin de permettre une appréciation éclairée du périmètre des responsabilités de chacun, de demander au distributeur une description précise, détaillée et exhaustive des travaux qu'il prend en charge dans le cadre de la rénovation de la colonne montante, et, pour chaque poste de travaux laissé à la charge de monsieur M, d'exiger une justification explicite de sa nécessité technique.

## 7.2 La transparence des informations relatives aux travaux préalables

Je constate que l'étude technique préalable à la rénovation partielle de la colonne montante – document que monsieur M a retourné signé avec le devis le 14 septembre 2022 et qui devait également être signé par le syndic était correctement détaillée. Elle comportait notamment :

- Un plan de situation : vue aérienne, plan de masse et photographie de la façade de l'immeuble ;
- Une description de la colonne existante : technologie employée, niveau de desserte, coffrets, section des câbles ;
- Des photographies de la colonne avant travaux, incluant point de coupure et zones à modifier ;
- Un schéma synoptique clair de la colonne avant/après travaux, avec indication des sections de câbles ;
- Une vue projetée de la zone d'intervention, illustrant les adaptations prévues ;

- Une liste du matériel requis, les caractéristiques des câbles et le type de pose attendu (en apparent, encastré, en gaine technique, etc.) ;
- Une identification des contraintes techniques pouvant affecter les travaux : obstacles structurels (canalisations, gaines encombrées), conditions d'accès limitées, ou présence d'autres réseaux;
- Une répartition des travaux entre le distributeur et la copropriété, avant, pendant et après travaux du distributeur, poste par poste, avec commentaires ;
- Un formulaire d'accord à signer par le représentant de la copropriété.

Je n'ai pas pu vérifier les travaux complémentaires à réaliser par les soins et à la charge de monsieur M mentionnés dans la proposition de raccordement du lot 1 (création d'un nouveau branchement) – non produite par les parties –, en plus de la contribution financière déjà prévue pour le raccordement, ni les postes effectivement couverts par la contribution financière versée.

Toutefois, l'étude technique précitée prévoit de manière claire plusieurs interventions devant être réalisées par le demandeur et la copropriété. Il est ainsi expressément indiqué, je cite :

« J) Travaux à la charge du demandeur

AVANT TRAVAUX :

- *L'ensemble des coffrages, permettant l'accès au compteur et/ou au distributeur ainsi que sur le parcours de la nouvelle dérivation devront être déposés par vos soins avant l'intervention du distributeur.*
- *L'installateur du client prend en charge la pose du fourreau de diamètre 40mm et le percement correspondant (pour passage enfoui dans béton). »*

Sont également listés des travaux préparatoires à la charge du syndic : « *Travaux préparatoires: Avant l'intervention du distributeur, le syndic doit réaliser ces travaux ci-dessous. Dépose de l'ancienne arrivée gaz aujourd'hui situé à gauche de l'entrée pour la pose du nouveau coffret ; Terrassement pour le cheminement des rampants ; Dépose du placard SGX et dévoiement de la canalisation eau »*. Ainsi que : « *Travaux Syndic : Réalisation d'un percement 990 vers le bât ; Réalisation d'une tranchée de 30cm de largeur et 80cm profondeur. »* ».

L'étude technique comprend en outre des photographies en situation, avec le tracé du cheminement de câble et des instructions sur les travaux à la charge de la copropriété, notamment le diamètre attendu pour les percements.

Il apparaît que les instructions techniques ont été communiquées clairement en amont à monsieur M dans l'étude technique préalable, et je ne suis pas compétent pour me prononcer sur un éventuel différend qui pourrait opposer monsieur M au syndicat de copropriété et au syndic sur le paiement des travaux mentionnés à la charge de la copropriété.

Enfin, je relève, pour répondre à votre argumentaire, que le creusement d'une tranchée puis son comblement paraît difficilement assimilable au rebouchage de trous dans les murs pris en charge par le distributeur aux termes de l'étude technique.

Néanmoins, en ce qui concerne la canalisation de gaz, il convient de rappeler que, si monsieur M est en mesure de démontrer que l'ouvrage de gaz a été installé antérieurement à la colonne électrique existante à rénover, alors le déplacement de cette canalisation relève de la responsabilité du distributeur. Dans ce cas, les frais correspondants devraient être remboursés à la copropriété.

## **8. Les travaux de remise en état lors de la rénovation partielle de la colonne montante**

Monsieur M exprime son mécontentement quant à l'état des lieux laissé par les équipes du distributeur après leur intervention technique, tant en façade que dans les parties communes de l'immeuble, à l'issue de la rénovation de la colonne montante réalisée le 25 avril 2023. Il reproche au distributeur l'absence de remise en état des surfaces ouvertes ou endommagées, et le fait d'avoir laissé les murs non rebouchés à l'issue des travaux de génie électrique.

Dans les parties communes, les photographies versées au dossier (et jointes en annexe) montrent des traces (plâtre manquant ou non lissé, zones non repeintes) aux endroits où des équipements ont été déposés (coffrets, boîtiers, câbles). Les câbles ont été reposés dans des gaines blanches alignées proprement, et les coffrets sont fixés de manière soignée.

En façade, le retrait de l'ancien câble encastré dans l'angle du mur a entraîné des dégradations visibles. Le prestataire du distributeur a procédé à un rebouchage le long de l'ancien cheminement, avant de faire passer le nouveau câble en saillie, par-dessus. Le rebouchage réalisé à l'angle du mur apparaît rudimentaire. Il aurait

été possible, sans coût significatif, d'améliorer l'intégration visuelle du nouveau câble, par exemple au moyen d'un accessoire standard du type « *chapeau de gendarme* » (manchon de protection d'angle). Ce choix aurait permis une finition plus soignée et mieux adaptée à une façade.

Le distributeur invoque les stipulations de l'étude technique préliminaire, qui précise à la rubrique : « K) *Fin des travaux* :

- *Les différents rebouchages au plâtre sont non surfacés et non prêts à peindre.*
- *Les travaux d'embellissement et les reprises de peinture ne rentrent pas dans nos prestations, ils sont à la charge du demandeur.* »

Toutefois, il convient de rappeler qu'ENEDIS agit en tant que maître d'ouvrage pour les travaux de réhabilitation de la colonne montante, celle-ci faisant partie du réseau public de distribution d'électricité. À ce titre, le distributeur est tenu de réaliser les travaux dans les règles de l'art, avec un soin particulier à la préservation des lieux. Il est également pleinement responsable, envers le demandeur et la copropriété, des agissements ou des carences imputables à son prestataire, selon l'article 1242 du code civil. Le distributeur doit répondre de son absence ou insuffisance de contrôle et de surveillance dans l'exécution des tâches qu'il a confiées à son prestataire, et ne peut pas s'exonérer de cette responsabilité en indiquant qu'il n'a pas commis de faute. En cas de malfaçon, il appartient au distributeur, le cas échéant, de se retourner contre ce prestataire, sans que vous ayez besoin d'agir directement à l'encontre de ce dernier.

Par ailleurs, la clause contractuelle mettant à la charge du demandeur les travaux de remise en état pourrait être considérée comme abusive, dès lors qu'elle conduit à faire supporter au demandeur les conséquences de manquements imputables au distributeur ou à son sous-traitant.

S'agissant des malfaçons ou des négligences constatées, leur réparation doit être intégrale, ce qui consiste « *à replacer la victime dans la situation qui aurait été la sienne si la faute alléguée n'avait pas été commise* »<sup>1</sup>. Ainsi, « *les dommages et intérêts alloués à la victime doivent réparer le préjudice subi sans qu'il en résulte pour elle ni perte ni profit* »<sup>2</sup>. En cas de dégâts liés à des travaux, les lieux doivent donc être remis dans un état le plus proche possible de l'état antérieur.

J'estime alors que le distributeur doit assumer, à ses frais, la remise en état des parties communes (hall d'entrée) et de la façade de l'immeuble, dès lors que les désordres constatés peuvent être rattachés directement aux travaux de rénovation de la colonne montante, afin de restituer les lieux dans un état aussi proche que possible de l'état antérieur.

Monsieur M produit un devis de l'entreprise [...] du 3 octobre 2023, d'un montant de 6 501 euros TTC, portant sur des « *travaux de peinture et coffrage extérieur* ». Toutefois, ce devis ne comporte pas le niveau de détail nécessaire (quantités et prix unitaires) pour en apprécier le bien-fondé et n'a pas été signé pour acceptation. En outre, aucune facture acquittée n'est versée au dossier, de sorte qu'il n'est pas possible de vérifier si les travaux ont effectivement été réalisés et à quel coût.

Dans ces conditions, le distributeur devrait organiser une réunion sur site, en votre présence, afin de constater les désordres subsistants et de s'accorder précisément sur les remises en état devant être prises en charge par ses soins. Cette concertation permettrait d'identifier les travaux strictement imputables à l'intervention du prestataire, et de définir les modalités d'une réfection conforme au principe de restitution dans un état aussi proche que possible de celui ayant précédé les travaux. Il appartient à monsieur M de solliciter, le cas échéant, la participation d'un représentant de la copropriété.

**Compte tenu de ces éléments, je recommande au distributeur de :**

- **Verser à monsieur M une indemnité de 4 806 euros en réparation du préjudice locatif, correspondant à six mois de loyers à 890 euros/mois, pondérés à hauteur de 90 % pour tenir compte de la perte de chance réelle de location entre novembre 2022 et avril 2023 ;**
- **Rehausser le montant du dédommagement accordé pour les désagréments subis, en le portant de 400 euros à 600 euros TTC afin de mieux compenser les démarches répétées, ainsi que le stress et les incertitudes engendrées par la situation ;**
- **Organiser une réunion sur site, en présence de monsieur M, afin de constater de manière contradictoire les désordres subsistants en façade et dans les parties communes, de déterminer les travaux de remise en état incombant au distributeur, dans la mesure où ils sont directement imputables à l'intervention de son prestataire, et de convenir des modalités de**

<sup>1</sup> Voir notamment Cass. 2ème civ. 28 octobre 1954, JCP 1955.II. 8765 ; Cass. 2ème civ. 9 novembre 1976, n° 75-11.737 ; Cass. 1ère civ. 17 juillet 1996, n° 94-18-181, Bull. civ. I, n° 327.

<sup>2</sup> Voir notamment Cass. com. 11 mai 1999, Bull. civ. IV. n° 101 ; Cass. 2ème civ. 23 janvier 2003, n° 01-00.200, Bull. Civ. II, n° 20 ; Cass. crim. 13 novembre 2013, Dalloz. 2013. 2695.

leur exécution, de manière à restituer les lieux dans un état aussi proche que possible de celui antérieur ;

- **Procéder, le cas échéant, au remboursement des frais engagés par monsieur M au titre du déplacement de la canalisation de gaz, dans l'hypothèse où celui-ci serait en mesure de démontrer que l'ouvrage gaz a été implanté postérieurement à la colonne électrique existante à rénover, cette situation relevant alors de la responsabilité du distributeur.**

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Monsieur M est 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 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 Monsieur M 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 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.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

**Annexe : clichés de la façade et de l'entrée de l'immeuble, avant et après les interventions du distributeur**

**Entrée de l'immeuble - Avant les travaux**



**Entrée de l'immeuble - Après les travaux**



**Façade de l'immeuble - Avant les travaux**



**Façade de l'immeuble - Après les travaux**

