



Paris, le 22 janvier 2016

Dossier suivi par : XXXXXX  
N° de saisine : D2015-01720

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Ce litige concerne la facturation de 166,10 euros TTC de frais d'études pour la modification de votre branchement électrique, à la suite de l'annulation à votre demande des travaux initialement souhaités.

Vous faites valoir :

- que vous avez acheté votre maison en avril 2015 et décidé de passer à un mode de chauffage et de cuisson tout électrique à la place du gaz installé précédemment,
- que vous avez fait une demande d'augmentation de puissance de votre compteur, sur le conseil de votre fournisseur d'électricité A,
- que le distributeur Y vous a indiqué que pour cela, il était nécessaire de modifier votre branchement,
- que le distributeur Y a établi un devis de modification de branchement d'un montant de 494,34 euros TTC, que vous avez accepté le 5 mai 2015 et pour lequel vous avez versé un acompte de 50% (soit 247,17 euros TTC),
- que vous avez finalement constaté que l'ensemble de vos équipements fonctionnait correctement avec votre puissance de 6 kVA et avez finalement choisi de renoncer à l'augmentation de puissance demandée ;
- que vous avez demandé au distributeur Y d'annuler les travaux de modification de branchement au début du mois de septembre 2015, qui vous a remboursé votre acompte en retenant 166,10 euros TTC de frais d'étude.

Vous avez donc été remboursée de 81,07 euros TTC sur les 247,17 euros TTC versés. Aussi, vous demandez au distributeur Y de vous rembourser la somme de 166,10 euros TTC retenue sur votre acompte.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur A m'a adressées (jointes en annexe).

Pour sa part, le distributeur Y ne m'a pas fait part de ses observations, dans les délais qui lui sont impartis, malgré la demande de mes services en application des dispositions des articles L.

122-1 et suivants du Code de l'énergie et de l'article R.122-3 du Code de l'énergie. Il a donc été informé qu'en l'absence de réponse, une recommandation serait émise sur la base des seuls éléments contenus dans le dossier.

### **1. Sur le conseil de votre fournisseur sur l'augmentation de puissance**

Vous indiquez que votre fournisseur vous a conseillé d'augmenter la puissance de votre compteur de 6 à 9 kVA, à la suite de votre volonté de passer votre maison, acquise en avril 2015 en tout électrique (chauffage et cuisson au gaz présents antérieurement).

Vous m'avez indiqué que votre maison est d'une surface de 80 m<sup>2</sup> et est chauffée grâce à une pompe à chaleur que vous avez posée à votre arrivée et un radiateur chauffe-serviette.

Or, il est habituellement recommandé pour une habitation de cette surface, chauffée grâce à une pompe à chaleur, de souscrire une puissance de 9 kVA.

Aussi, j'estime que le fournisseur A n'a pas fait d'erreur de conseil.

### **2. Sur l'établissement du devis de modification de branchement par le distributeur Y**

Vous précisez que c'est lors de son intervention en avril 2015 pour effectuer l'augmentation de puissance de votre compteur, que le distributeur Y a constaté que cette augmentation de puissance nécessitait une modification du branchement.

Vous m'avez indiqué que l'établissement du devis de modification de branchement, que vous avez reçu le 4 mai 2015, n'a pas fait l'objet d'autres visites de la part du distributeur Y.

Je note donc que le distributeur Y n'a pas engagé des dépenses supplémentaires entre l'établissement du devis et la signature de celui-ci le 5 mai 2015.

Vous précisez avoir demandé au distributeur Y de ne pas entreprendre de travaux immédiatement après l'acceptation du devis puisque vous étiez encore « *en chantier électrique* » dans votre maison.

### **3. Sur la retenue de frais d'étude par le distributeur Y à la suite de l'annulation de vos travaux**

Vous indiquez avoir constaté que tous vos appareils fonctionnaient correctement avec votre puissance de 6 kVA.

Vous avez donc demandé l'annulation des travaux de modification de votre branchement au début du mois de septembre 2015.

Le distributeur Y indique dans le courriel qu'il vous a adressé le 7 septembre 2015 que le montant de l'étude, qui s'élève à 166,10 euros TTC, sera retenu sur le remboursement de votre acompte.

Vous m'avez fourni le devis de proposition de travaux que vous avez signé le 5 mai 2015, qui comporte les mentions suivantes :

- dans le point 5 sur les modalités de règlement : « *En cas de désistement de votre part, les dépenses que nous aurons engagées seront à votre charge.* » ;
- dans le point 6 sur la modification de votre demande initiale : « *Cette proposition est établie à titre gratuit.* » ;

J'estime d'une part que ces deux points peuvent sembler contradictoires, et d'autre part qu'ils sont peu clairs quant aux dépenses qui pourraient faire l'objet de retenues.

Or, l'article L133-2 du code de la consommation dispose que « *les clauses des contrats proposés par les professionnels aux consommateurs ou aux non-professionnels doivent être présentées*

*et rédigées de façon claire et compréhensible. Elles s'interprètent en cas de doute dans le sens le plus favorable au consommateur ou au non-professionnel ».*

Dans le cas présent, il n'est indiqué ni que les frais d'étude en font partie, ni à combien ils s'élèvent.

Aussi, j'estime que le distributeur Y n'aurait pas dû retenir la somme de 166,10 euros TTC sur l'acompte que vous avez versé.

Ainsi, après analyse détaillée des éléments de votre dossier, je recommande au distributeur Y :

- de vous verser la somme de 166,10 euros TTC, correspondant aux frais d'étude retenus sur votre acompte à la suite de l'annulation des travaux.

***Dans un but de prévention des litiges et dans l'intérêt collectif des consommateurs, je recommande au distributeur Y de faire apparaître clairement, dans ses devis, les frais susceptibles d'être retenus en cas de désistement ; et ce, en fonction du stade d'avancement des travaux.***

Cette recommandation de solution n'est pas contraignante ; vous êtes donc libre de l'accepter ou de la refuser.

Je vous remercie de bien vouloir me faire connaître votre position dans un délai de deux mois maximum par un message sur l'espace de médiation.

Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le distributeur Y refuse de la mettre en œuvre, vous pourrez saisir la juridiction compétente, dont la décision pourra être différente de la solution que je vous propose (cf. fiche ci-jointe)

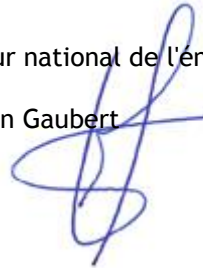
En application des dispositions de l'article R.122-3 du code de l'énergie, le distributeur Y m'informera dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter *via* votre compte SOLLEN pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert



Copie : Y / A