

N° de saisine : D2021-06159
(à rappeler dans toute correspondance)

Monsieur T. S

Paris, le 1^{er} juillet 202

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige opposant la copropriété B

Monsieur,

Vous m'avez saisi, en tant que syndic de la copropriété B en vue de résoudre à l'amiable le litige qui l'oppose au distributeur Z. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous m'avez exposé que, depuis plusieurs années, un copropriétaire demande l'ajout d'un compteur d'électricité supplémentaire mais qu'il lui aurait été répondu que cela n'était pas possible en raison de la vétusté de la colonne montante de l'immeuble. Depuis octobre 2018 vous avez donc entrepris des démarches auprès des services du fournisseur A et du distributeur Z en vue d'obtenir une réponse, d'autant que la copropriété envisage de rénover la cage d'escalier où passe la colonne, et que ces travaux ne peuvent être réalisés avant la réfection de la colonne montante.

N'ayant toujours aucune réponse vous avez saisi mes services.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du distributeur Z (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

Je constate que, dans ses observations, le distributeur Z reconnaît que vos demandes successives n'ont pas été dirigées, en interne, vers le service compétent pour gérer les demandes de rénovation de colonne montante et propose en conséquence :

- de verser une compensation de 80 euros,
- de vous contacter « dans les meilleurs délais » afin de faire le point sur la demande initiale du copropriétaire et de réaliser une visite en vue de l'ouverture d'un dossier d'ajout de compteur et l'ouverture d'un dossier de rénovation de colonne « *si nécessaire* ».

J'estime cette réponse insuffisante qu'il s'agisse du montant de la compensation financière, et surtout du manque de précisions quant aux initiatives que le distributeur Z se propose de prendre pour pallier son manque de réactivité pendant plus de deux ans.

Je recommande en outre au distributeur Z, d'une façon générale, de ne jamais laisser un courrier ou un courriel sans réponse, quel que soit le service auquel il a été adressé et, s'il a été mal orienté, de le transmettre immédiatement au service compétent en informant le demandeur de cette réexpédition, tout en lui donnant les coordonnées de ce service.

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

Je rappelle, une nouvelle fois, que, quel que soit le service du distributeur qui reçoit une demande d'un usager, il lui appartient si cette demande a été mal dirigée, de la réorienter immédiatement vers le service compétent et d'en informer l'intéressé en lui donnant les coordonnées précises de ce service. On ne peut exiger des usagers qu'ils connaissent l'organisation interne des services d'une entreprise, ni a fortiori leurs compétences, et il n'est pas admissible de laisser des courriers sans réponse.

Ceci étant, je constate que la réponse qui vient d'être enfin donnée par le distributeur Z est loin d'être précise : que signifie « dans les meilleurs délais » ? Qu'en est-il de la « visite » sur place ? En serez-vous préalablement informé ? Pourrez-vous y assister ? Si un compte-rendu en est fait, pourrez-vous en avoir communication ? A cela s'ajoute le fait que cette visite sera effectuée « *en vue de l'ouverture* » de deux dossiers ce qui est fort vague quant aux suites qui seront données et de leur échéance.

J'estime dans ces conditions que le distributeur Z doit vous faire parvenir, dans un délai qui ne saurait excéder un mois, un calendrier précis et détaillé des opérations à entreprendre pour aboutir à la pose du nouveau compteur et, préalablement, à la rénovation de la colonne montante, si la nécessité de cette rénovation est confirmée, par une étude qui devra nécessairement vous être communiquée.

J'ajoute, enfin, puisque le distributeur Z ne l'a pas fait, que la pose de ce compteur et de la dérivation de raccordement à la colonne montante sera à la charge du demandeur, sous réserve de la réfaction de 40 % prévue dans ce cas. Bien entendu ce coût devra donner lieu à l'établissement par le distributeur Z d'un devis détaillé soumis à votre accord. Quant à la rénovation de la colonne montante, dès lors que sa vétusté sera avérée par l'étude précédemment mentionnée, elle devra rester intégralement à la charge du distributeur Z de même que tous les travaux nécessaires à cette rénovation.

Au total, et compte-tenu des retards accumulés, tout ceci devrait être réalisé dans les six mois à venir.

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

- **de vous adresser dans un délai maximum d'un mois, un calendrier détaillé des opérations à réaliser avant tous travaux, de préciser les conditions de la visite sur place ;**
- **de réaliser la pose et le raccordement du compteur dans le mois suivant, délai porté à six mois si cette pose implique la rénovation préalable de la colonne montante,**
- **de facturer au demandeur la pose du compteur et de la dérivation individuelle sur devis avec la réfaction de 40 % et de prendre intégralement en charge la rénovation de la colonne montante dès lors que sa vétusté sera avérée,**
- **de porter de 80 à 300 euros le montant de la compensation proposée compte-tenu de l'absence de suivi de votre demande depuis deux ans.**

Je recommande en outre au distributeur Z, d'une façon générale, de ne jamais laisser un courrier ou un courriel sans réponse, quel que soit le service auquel il a été adressé et, s'il a été mal orienté, de le transmettre immédiatement au service compétent en informant le demandeur de cette réexpédition tout en lui donnant les coordonnées de ce service.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir 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 acceptez la solution proposée.

Je demande au distributeur Z de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le distributeur Z refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, 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