

Monsieur M. L.

Paris, le 12 avril 2021

N° de saisine : D2020-13496
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Madame et Monsieur R. et Monsieur M.

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose vos parents, Madame et Monsieur R. ainsi que Monsieur M. que vous représentez également, au distributeur Z. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vos parents et leur voisin, Monsieur M., ont fait une demande conjointe au distributeur Z pour demander une modification de leurs branchements électriques respectifs.

Ils contestent l'envoi d'un second devis par le distributeur Z, plus onéreux que le premier, alors même que le premier devis avait fait l'objet d'un accord entre les parties.

Vos parents et leur voisin demandent la mise en œuvre par le distributeur Z des travaux prévus dans le premier devis.

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

Après deux déplacements sur site ainsi qu'une étude technique, le distributeur Z a répondu à la demande de vos parents et de leur voisin en établissant un devis de modification de branchement pour un montant de 10 237 euros TTC. Ce devis a été accepté. Les travaux devaient être réalisés dans un délai de 15 semaines au plus tard, soit le 26 septembre 2019. Toutefois, le 7 février 2020, soit huit mois après la signature du premier devis, le distributeur Z a unilatéralement modifié ce devis et réévalué de près de 7000 euros son montant.

Le détail du nouveau devis montre d'une part que des prestations similaires à celles du premier devis sont facturées à un prix plus élevé, et d'autre part, que de nouvelles prestations sont ajoutées : « dépose de deux supports en bois ainsi que plus de 100 mètres supplémentaires pour la construction de la ligne aérienne ».

Le distributeur Z justifie ce nouveau devis en invoquant uniquement une clause de son contrat l'autorisant à réévaluer un devis pour répondre à « toute exigence qui conduit à un surcoût par rapport à la solution de référence ».

Or, à l'analyse, les conditions dans lesquelles ce devis a été réévalué posent plusieurs problèmes :

- la réévaluation du prix des prestations similaires, pour tenir compte de l'évolution des grilles d'indexation du distributeur Z, est difficilement acceptable dans la mesure où elle résulte du retard de huit mois pris pour l'établissement du second devis et provient exclusivement de la carence du distributeur Z à émettre un devis correct dès avril 2019 ;
- les nouvelles prestations qui ont été ajoutées sur le second devis résultent de toute évidence du fait que l'étude technique initiale a été mal faite au départ par le technicien du distributeur Z. En effet, ce devis prend en compte des aspects techniques qui étaient très vraisemblablement connus lors de l'élaboration du premier devis et qui doivent lui permettre d'éviter le coût d'un renforcement du réseau de distribution qui serait à sa charge.

En dernier lieu, je souhaite préciser que, si la clause permettant au distributeur Z de modifier unilatéralement le prix initialement convenu dans le devis pour prendre en considération des aspects techniques ou des circonstances qu'il ne pouvait raisonnablement pas connaître au moment de son établissement me paraît acceptable, en revanche, il ne peut en aller de même d'une clause très générale, par laquelle le distributeur Z s'autorise à modifier un contrat en fonction d'éléments qui relèvent de sa seule appréciation et qu'il connaissait au moment de la signature du contrat.

Dans ces conditions, la clause qui vise « *toute exigence qui conduit à un surcoût par rapport à la solution de référence* » m'apparaît créer un déséquilibre contractuel, en défaveur du consommateur, au sein d'un contrat qu'il n'a d'autre choix que d'accepter.

Sur un plan plus général, je recommande au distributeur Z, afin de maintenir un équilibre contractuel raisonnable entre lui-même et le consommateur, de compléter la clause qui l'autorise à revenir sur un devis accepté en fonction de « *toute exigence qui conduit à un surcoût par rapport à la solution de référence* » en précisant qu'elle ne s'applique que lorsque les circonstances qui conduisent à réévaluer son devis ne pouvaient être raisonnablement prévues au moment de son établissement initial.

Considérant en l'état que ces clauses prévues dans les devis du distributeur Z créent un déséquilibre contractuel au détriment du consommateur, je signale cette affaire à la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

Pour ce qui concerne Madame et Monsieur R. et Monsieur M. le surcoût du devis initial de 7000 euros étant facturé à tort du fait d'erreurs techniques et de lenteurs qui sont du seul fait du distributeur Z, je recommande au distributeur Z de les prendre à sa charge.

Je lui recommande également d'effectuer, sans attendre et dans les meilleurs délais, les travaux de modifications de branchement demandés il y a plus de deux ans et de me tenir informé des délais de réalisation.

Enfin, ayant constaté que le délai de quinze semaines prévu dans le premier devis pour la réalisation des travaux n'avait pas été respecté et compte tenu des désagréments occasionnés par ce litige, je recommande au distributeur Z de dédommager vos parents ainsi que leur voisin en leur accordant respectivement la somme de 300 euros TTC.

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

En novembre 2018, Madame et Monsieur R. ont demandé des travaux consistant au déplacement du disjoncteur à l'intérieur de leur maison.

En décembre 2018, après la réalisation de l'étude technique, le distributeur Z constate qu'une extension de réseau de 40 mètres sera nécessaire.

En janvier 2019, Monsieur M. a également demandé le déplacement de son compteur vers l'intérieur de sa maison ainsi que l'ajout d'un compteur dans son garage.

En février 2019, lors d'une visite sur place, Madame et Monsieur R. ont indiqué qu'ils souhaitaient mener conjointement leurs travaux avec ceux de leur voisin et qu'un seul devis devait être établi pour la totalité des travaux.

Un nouveau devis de 17 179,92 euros TTC a donc été établi de la façon suivante :

Objet : DO BRCHT - R + M.

Détails des prestations	Qtés	Prix U. HT	TVA	HT
Accès Réseau Consignation réseau BT (ou consignation de transfo HTA/BT)	1	269.58 €	20%	269.58 €
Branchement Sout. Aero-Sout. coté réseau Branchement <=36 kVA (mono ou tri) aéro-souterrain, côté réseau	2	1 816.27 €	20%	3 632.54 €
Dépose Dépose Branchement aéro-souterrain	2	131.80 €	20%	263.60 €
Dépose support bois	2	66.53 €	20%	133.06 €
Frais Administratifs et constitution de fonds de plans *Etude et constitution de dossier reseau > 100 m et <=600m	1	1 282.15 €	20%	1 282.15 €
Recherche autorisations de passage, par convention obtenue et signée	2	288.67 €	20%	577.34 €
Mises en Chantier Mise en chantier réseau aérien	1	655.22 €	20%	655.22 €
Travaux Aériens BT (série 5000) Construction ligne aérienne BT Torsadé 70 ² - par longueur de 100 mètres	1.94	3 867.58 €	20%	7 503.11 €
Total HT				14 316.60 €
Montant TVA				2 863.32 €
Total TTC				17 179.92 €

Concernant les postes déjà facturés sur le premier devis, je note qu'ils sont refacturés sur le second à un coût plus élevé en raison de l'augmentation des prix entre avril 2019 et février 2020. Ce surcoût est de l'ordre de 500 euros TTC pour des prestations identiques, alors même qu'un accord avait déjà eu lieu sur le premier devis.

Par ailleurs, je note que la solution technique a effectivement changé sur le nouveau devis puisque le distributeur Z a facturé la dépose de deux supports en bois ainsi que plus de 100 mètres supplémentaires pour la construction de la ligne aérienne.

Le distributeur Z estime que la reprise du devis à la hausse est prévue dans la lettre d'accompagnement du devis qui stipule qu'une facturation complémentaire peut être adressée au demandeur dans les cas énumérés par cette lettre s'agissant par exemple de la modification par le demandeur de la puissance de raccordement ou des limites du terrain d'assiette de l'opération ou encore du fait qu'une collectivité impose, en fin de chantier, que les réfections définitives de chaussées soient effectuées par ses soins.

De tels motifs paraissent pouvoir être admis dans la mesure où il s'agit d'événements extérieurs au distributeur Z et ignorés de ce distributeur lors de l'établissement du devis, devis dont l'acceptation par le demandeur a pour effet, normalement, d'engager le distributeur Z.

Il n'en est pas de même du motif final visant : « *De façon générale, toute exigence qui conduit à un surcoût par rapport à la solution de référence.* ».

Ce serait en effet reconnaître au distributeur Z la possibilité d'invoquer délibérément n'importe quelle « exigence » conduisant à un surcoût en privant ainsi son engagement de sa portée.

Cette restriction pourrait être regardée à mon sens comme abusive au regard des dispositions du paragraphe 1° de l'article R.2121-2 du code de la consommation visant la clause ayant pour objet ou pour effet « *de prévoir un engagement ferme du consommateur alors que l'exécution des prestations du professionnel est assujettie à une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté* ».

Comme telle, elle serait inopposable à vos parents et à Monsieur M. lesquels sont bien fondés à demander l'application pure et simple du devis qu'ils ont accepté.

Je note également que le distributeur Z a évoqué les contraintes sur le réseau dès l'établissement du premier devis précédé d'un déplacement et d'une étude technique et il a également indiqué que le dimensionnement du câble était incompatible avec la première solution technique.

Or, il semble que le remplacement du câble par un modèle adapté, ce qui correspondrait à des travaux de renforcement de réseau imputables au distributeur Z, aurait permis de mettre en œuvre les travaux relatifs au premier devis.

Il est donc vraisemblable que le distributeur Z ait préféré changer la solution technique pour faire supporter à vos parents et à leur voisin le surcoût permettant d'éviter le renforcement du réseau, ce qui n'est pas admissible.

Dans ces conditions, je considère que les anomalies imputables au distributeur Z sont multiples :

- non-respect du délai de 15 semaines prévu dans le premier devis pour la réalisation des travaux ;
- annulation d'un devis signé et dont l'acompte avait été réglé ;
- changement unilatéral de la solution technique sans justifier en quoi un renforcement de réseau n'aurait pas permis de réaliser les travaux prévus dans le premier devis ;
- émission d'un devis plus onéreux avec notamment des postes identiques au premier devis dont le coût a été majoré du fait de l'augmentation des prix.

Je note qu'à ce jour, les travaux n'ont toujours pas été réalisés.

Vous m'avez indiqué que vos parents étaient âgés, ce qui expliquait les travaux demandés leur permettant de déplacer le disjoncteur à leur domicile, à portée de main.

Vous m'avez indiqué que vos parents et leur voisin avaient entrepris les travaux leur incombant permettant la réalisation des travaux prévus dans le premier devis.

Vous avez également multiplié les démarches pour solutionner ce problème, en vain.

Je considère donc que le distributeur Z devrait mettre en œuvre les travaux prévus dans le premier devis, le cas échéant en prenant à sa charge un renforcement de réseau à ce titre.

Il devrait également accorder un dédommagement à vos parents et à leur voisin pour les désagréments subis.

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

- **prendre à sa charge le surcoût de 7000 euros facturés à tort sur le second devis du fait d'erreurs techniques et de lenteurs qui sont du seul fait du distributeur Z;**
- **d'effectuer, sans attendre et dans les meilleurs délais, les travaux de modifications de branchement demandés il y a plus de deux ans et de me tenir informé des délais de réalisation ;**
- **de dédommager vos parents, ainsi que leur voisin, en leur accordant respectivement la somme de 300 euros TTC au titre du délai de quinze semaines prévu dans le premier devis qui n'a pas été respecté**

Sur un plan plus général, je recommande au distributeur Z, afin de maintenir un équilibre contractuel raisonnable entre lui-même et le consommateur, de compléter la clause qui l'autorise à revenir sur un devis accepté en fonction de « toute exigence qui conduit à un surcoût par rapport à la solution de référence » en précisant qu'elle ne s'applique que lorsque les circonstances qui conduisent à réévaluer son devis ne pouvaient être raisonnablement prévues au moment de son établissement initial.

Madame et Monsieur R. et Monsieur M. sont libres 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 la solution proposée est acceptée.

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

Si Madame et Monsieur R. ainsi que Monsieur M. demeurent insatisfaits de l'issue de cette médiation, ou si le distributeur Z refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, ils gardent 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

Copie : Madame et Monsieur R.
Monsieur M.
Le distributeur Z
CRE