

Madame M. M.

Paris,

Dossier suivi par :
N° de dossier : D2022-05176
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Monsieur C.

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose Monsieur C. au distributeur B. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous m'avez exposé que monsieur C. a adressé au distributeur B, le 7 septembre 2021, une demande de raccordement au réseau de distribution d'électricité d'un terrain avec une date souhaitée de mise en service le 16 septembre 2021. Trois jours après, le distributeur B lui a fait parvenir une proposition de raccordement et un devis d'un montant de 290,16 euros TTC. Le 13 septembre, Monsieur C. a versé l'acompte demandé et le distributeur B a reçu le 15 son accord sur la proposition de raccordement.

Cependant, monsieur C. a reçu du distributeur B un nouveau devis d'un montant de 1 249,20 euros TTC au motif que sa demande initiale ne correspondait pas à la réalité du terrain à raccorder. monsieur C. ayant refusé cette nouvelle proposition, celle-ci a été annulée par le distributeur B. Toutefois, votre assuré considère que le distributeur B est lié par sa première proposition du fait qu'il l'a accepté et qu'il a versé l'acompte demandé. Il considère dans ces conditions que le distributeur B doit tenir son engagement et vous avez appuyé sa démarche.

Face au refus réitéré par le distributeur B vous avez, en son nom, saisi mes services.

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

Je constate, au vu des observations que le distributeur B m'a fait parvenir qu'il considère que le premier devis qu'il a adressé à monsieur C. avait été établi à partir d'indications erronées de ce dernier notamment quant à la viabilité du terrain à raccorder et que le nouveau devis tenait compte des contraintes effectives dudit terrain.

Mais j'observe, surtout, que le distributeur B a procédé à l'envoi immédiat de ce premier devis sans effectuer aucun contrôle préalable sur place, déclarant n'avoir constaté l'inexistence d'une liaison au réseau que lors « d'une visite préventive avant travaux » mais après réception de l'accord de monsieur C.

J'estime qu'un devis ne pouvait être réalisé à partir des seules informations du demandeur, non spécialiste des raccordements électriques, et que, comme tout devis, il devait nécessairement être précédé d'une visite des lieux permettant de les visualiser et de demander si nécessaire la production de tout document (permis de construire, plans, relevé des réseaux effectivement existants, etc.).

En envoyant un devis sans prendre les précautions élémentaires attendues de tout professionnel, Le fournisseur B a pris un risque qu'il doit assumer d'autant qu'il ne m'apparaît pas, au vu des informations en ma possession, que monsieur C. ait fait preuve à cette occasion de mauvaise foi. Je recommande donc au fournisseur B de facturer le raccordement au prix demandé et accepté, l'accord ainsi intervenu faisant la loi des parties.

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

Je relève tout d'abord – ainsi que le distributeur B l'a précisé dans ses observations - que c'est seulement le 17 septembre 2021, deux jours après avoir reçu l'accord de monsieur C. sur le premier devis, que le gestionnaire de réseau a fait procéder à une « *visite préventive avant travaux* » comme s'il fallait s'assurer de la réalité des lieux alors que cette visite aurait dû manifestement intervenir avant l'établissement du devis. Une telle visite, en présence de monsieur C. aurait permis à celui-ci de préciser sa demande et au représentant du distributeur B de la confronter à la réalité du terrain (viabilité ou non, présence et puissance du réseau électrique, facilitée ou difficulté d'accès, etc.) : ainsi aurait été évité toute difficulté et malentendu ultérieur.

Il est manifeste que la pratique consistant à ne prendre connaissance des lieux qu'après réception de l'accord du demandeur sur un devis fait à partir des seules données fournies - a priori de bonne foi - par celui-ci ne peut conduire qu'à des difficultés et des incompréhensions.

J'en veux pour preuve la question de savoir si un coffret de branchement était déjà présent sur les lieux comme l'avait indiqué monsieur C. Il résulte des observations du distributeur B que, après la visite dite « *préventive* », mais en réalité tardive, il est apparu que « *un coffret est effectivement présent mais il n'est pas en limite de propriété de la parcelle de monsieur C. mais en limite de propriété de son voisin* », Le distributeur B ajoutant (sans que cette explication soit nécessairement compréhensible pour un non-spécialiste) que « *ce coffret est un coffret d'émergence réseau qui a été installé lors de l'enfouissement de la ligne aérienne. Il ne constitue pas le coffret de coupure CCPI du client ni celui du voisin* ».

J'ajoute que l'on imagine mal un professionnel établir un devis à partir des seuls éléments fournis par le demandeur sans se rendre sur place à moins d'établir un devis purement estimatif sans engagement sur le prix qui sera finalement demandé.

De même, en ce qui concerne le fait que le permis de construire ne précisait pas que le terrain était viabilisé, il était loisible au distributeur B de demander communication de ce document avant l'établissement du devis étant en outre remarqué que le gestionnaire de réseau a nécessairement été consulté préalablement à la délivrance de ce permis quant aux conditions de raccordement du bâtiment.

Il ne s'agit naturellement pas de contester le fait que le prix résultant du second devis puisse correspondre aux travaux effectifs nécessaires pour réaliser le raccordement demandé mais il appartenait au distributeur B de s'en assurer au préalable. Je ne peux dans ces conditions qu'inciter le distributeur B à facturer ce raccordement au prix résultant du premier devis qu'il a présenté et que monsieur C. a accepté.

Monsieur C. a précisé à mes services que les travaux de raccordement ont été réalisés il y'a un mois et demi mais qu'il n'a versé que l'acompte initial.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur B de facturer le raccordement au réseau de distribution d'électricité du chalet de monsieur C. au prix résultant du premier devis accepté par ses soins soit 290,16 euros TTC.

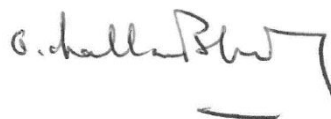
Monsieur C. est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir, par simple message sur SOLLEN, dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que la solution proposée est acceptée.

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

Si monsieur C. demeure insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le distributeur Brefuse de mettre en œuvre la solution recommandée, monsieur C. 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.

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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie