

Maître S.N-M

Paris, le 21 juillet 2023

Dossier suivi par :

Tél. :

N° de dossier : D2023-00370

(à rappeler dans toute correspondance)

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

Maître,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose l'association à but non lucratif A, représentée par monsieur. B, au fournisseur C et au distributeur D. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Monsieur. B m'a exposé que les locaux de l'association, comprenant un bâtiment principal et deux annexes, étaient initialement alimentés par un raccordement électrique HTA.

En conséquence, l'association est titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur C pour le point de livraison (PDL) n°00000000000000, d'une puissance de 220 KVA (segment « C2 », point de connexion raccordé en HTA) depuis le 4 juillet 2018.

Cependant, cette puissance n'est plus nécessaire pour l'association et entraîne des coûts supplémentaires significatifs. Par conséquent, le 20 juin 2022, l'association a demandé au fournisseur C, après avoir consulté son électricien, de réduire la puissance souscrite de 220 kVA à 36 kVA, ce qui nécessite une modification de raccordement en passant au segment « C5 », avec un point de connexion en basse tension (BT) inférieure ou égale à 36 kVA.

Cette demande n'a pas abouti. En attendant de résoudre ce problème, l'association a pris la décision de séparer les installations électriques des deux annexes, qui consomment le plus d'électricité, et a directement demandé au distributeur D la création de deux nouveaux raccordements en basse tension pour les alimenter. Ces deux nouveaux raccordements en basse tension ont été réalisés par le distributeur D le 22 février 2023.

Cependant, l'association attend toujours que l'alimentation du bâtiment principal soit ramenée à une puissance de 36 kVA.

Par conséquent, l'association continue de recevoir des factures pour une puissance de 220 kVA pour le bâtiment principal, ce qui est contesté, et elle demande leur rectification en fonction de la puissance demandée de 36 kVA.

Après avoir analysé son dossier ainsi que les observations du fournisseur C et du distributeur D mes conclusions sont les suivantes :

Le distributeur D a reçu deux demandes de changement de segment pour passer de C2 à C5 effectuées par le fournisseur A en juin et juillet 2022.

Cependant, le distributeur D n'a pas expliqué pourquoi il n'a pas donné suite à ces demandes, même s'il a confirmé une « *prise en charge* » en août 2022. Il semble y avoir eu ensuite une confusion de la part du distributeur D entre la demande initiale de changement de segment et une demande ultérieure d'ajout de points de livraison en basse tension.

Malgré les difficultés signalées par le fournisseur A concernant l'utilisation du portail dédié aux demande de raccordement, le distributeur D n'a pas apporté l'accompagnement nécessaire à l'association. Dans ces circonstances, la responsabilité du distributeur D peut être engagée.

En ce qui concerne la gestion de la demande de l'association par le fournisseur C, le fournisseur a bien transmis les demandes de changement de segment au distributeur D. Cependant, lorsque l'association est revenue vers le fournisseur C, ce dernier aurait pu lui-même intervenir auprès du distributeur D pour s'assurer du traitement de la demande, plutôt que de renvoyer l'association vers le distributeur.

Je relève également des incompréhensions de la part de l'association qui n'avait pas connaissance qu'un changement de puissance nécessitait la création d'un nouveau raccordement en basse tension et qu'elle devrait régler un devis de modification de raccordement, résilier le contrat de fourniture d'électricité existant et souscrire un nouveau contrat de fourniture d'électricité en basse tension.

Ces éléments expliquent vraisemblablement que la demande effectuée sur le portail du distributeur D n'ait pas abouti. Or, les différentes étapes pour passer de C2 à C5 ne lui ont été expliquées ni par le fournisseur C, ni par le distributeur D.

Il n'est pas possible de déterminer si l'association aurait accepté le devis de travaux de changement de segment qui peuvent être élevés. D'autre part, elle n'a pas donné suite à la possibilité mentionnée par le fournisseur C en novembre 2022 de baisser la puissance souscrite pour réduire les coûts d'acheminement.

Il reste à déterminer le dédommagement pour les conséquences du retard.

Les délais précis pour les travaux de changement de segment ne sont pas connus, mais le distributeur D a mentionné des délais moyens de 3 mois dans des cas similaires, ce qui semble cohérent avec les autres cas que j'ai traités.

En outre, selon les éléments dont je dispose, et sous réserve de la validation finale du fournisseur E qui commercialise le tarif réglementé de vente d'électricité, il apparaît que l'association (avec un budget inférieur à 200 000 euros et aucun salarié) pourrait en bénéficier.

Au vu des responsabilités respectives des parties et des incertitudes qui persistent dans ce dossier pour expliquer que la demande n'ait pas abouti, je recommande que le distributeur D et le fournisseur C versent respectivement un dédommagement forfaitaire à l'association pour les frais et désagréments qu'elle a subis.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

La procédure du distributeur D indique ce qui suit :

- Lorsqu'une demande de modification de puissance souscrite entraîne un changement de segment, la construction d'un nouveau raccordement est nécessaire ;
- Pour les clients C2, la demande de modification de puissance souscrite avec changement de segment peut être faite directement par le demandeur sous la forme d'une demande de raccordement, ou via le fournisseur ;
- Lorsqu'un contrat est actif, le fournisseur doit formuler trois demandes de prestations (prévues au catalogue des prestations du distributeur D) : F140 « *Résiliation sans suppression du raccordement* », F840 « *Raccordement* » et F100 « *Mise en service à la suite d'un raccordement nouveau* » ;
- Le cas échéant, le bénéficiaire du raccordement devra demander la dépose du raccordement à supprimer ;

- Pour faciliter l'enchaînement des prestations (résiliation du contrat existant, dépose du raccordement existant, création du nouveau raccordement, puis mise en service), les différentes demandes de prestation doivent être référencées les unes aux autres afin de faciliter les liens. Le distributeur D confie la coordination des prestations au groupe chargé du nouveau raccordement. Le distributeur D assure un contact direct avec le demandeur bénéficiaire des prestations pour les coordonner au mieux de ses attentes. Le distributeur D intègre le coût de la dépose du raccordement existant dans la proposition de raccordement.

Dans le cas présent, Le distributeur D a indiqué qu'il n'a reçu aucune demande du fournisseur A « de changement de structure tarifaire couplée à une modification de branchement de la part du fournisseur C ».

Cependant, le fournisseur C a fourni deux captures d'écran du système d'informations du distributeur D attestant de l'envoi de deux demandes de changement de puissance pour le PDL n°XXXXXXXXXXXXXXXX :

- Le 29 juin 2022, avec la mention "Détails du projet : le client souhaite passer en segment C5 36 kVA PDL XXXXXXXXXXXXXXXX", clôturée par le distributeur D le 21 juillet 2022 avec la mention "non recevable" et le commentaire "Détails du projet : Suite appel sortant - client en C2 - voir avec AREMA pour faire la SUPP du brchmt - envoie lien PRAC s'il souhaite un C5" ;
- Le 27 juillet 2022, avec la mention "Détails du projet : Le client souhaite passer d'un C2 PRM XXXXXXXXXXXXXXXX vers un C5 36 kVA" et les commentaires "Le client est orienté vers son fournisseur lorsqu'il tente de remplir le formulaire sur votre portail", clôturée par le distributeur D le 5 août 2022 avec la mention "non recevable" et le commentaire "Prise en charge sous -".

A ce jour, le changement de puissance pour le PDL n°XXXXXXXXXXXXXXXX n'a toujours pas été effectué.

En revanche, les travaux de raccordement pour les deux nouveaux points de livraison demandés par l'association en septembre 2022 pour ses deux annexes ont été finalisés le 22 février 2023.

Ces éléments appellent de ma part plusieurs remarques.

- Concernant la gestion de la demande de l'association par le distributeur D

Il est attesté que le distributeur D a reçu deux demandes de changement de segment les 29 juin et 27 juillet 2022.

Le distributeur D n'a pas expliqué pourquoi il n'a pas donné suite à ces demandes, bien qu'il ait confirmé une "Prise en charge" le 5 août 2022.

Il semble qu'il y ait eu par la suite une confusion du distributeur D entre la demande initiale de l'association de changement de segment pour le PDL XXXXXXXXXXXXXXXX et la demande en septembre 2022 d'ajout de deux points de livraison en basse tension, à la même adresse, pour les deux annexes.

Dans tous les cas, je constate que le processus de traitement des modifications de puissance souscrite entraînant un changement de segment est complexe pour les clients.

Or le distributeur D n'a pas apporté à l'association l'accompagnement nécessaire dans sa demande, malgré les difficultés que le fournisseur C avait signalées le 27 juillet 2022 concernant l'utilisation du portail de raccordement du distributeur.

Dans ces circonstances, j'estime que le distributeur D porte la principale responsabilité dans ce litige.

- Concernant la gestion de la demande de l'association par le fournisseur C

Le fournisseur a effectivement transmis les demandes de changement segment de l'association au distributeur D, les 29 juin et 27 juillet 2022

Cependant, lorsque l'association est revenue vers le fournisseur le 31 août 2022, ce dernier aurait pu lui-même contacter le distributeur D pour s'assurer du traitement de sa demande, plutôt que de renvoyer le client vers le distributeur.

En outre, le fournisseur C ne justifie pas avoir proposé une diminution de puissance au minimum possible sans travaux dès juin 2022, entraînant également un surcoût pour l'association depuis cette période. Cependant, cette proposition a été refusée par l'association lorsque le fournisseur C l'a formulée.

- Concernant la demande de l'association

Selon les échanges présents dans le dossier, et au cours de cette médiation avec mes services, il apparaît que l'association n'avait pas compris que le changement de puissance nécessitait la création d'un nouveau raccordement en basse tension pour remplacer le raccordement existant en HTA, et qu'elle ne pourrait bénéficier du tarif demandé, qu'après avoir réglé un devis de modification de raccordement, résilié le contrat existant en HTA et souscrit un contrat en basse tension de 36 kVA.

Je souhaite attirer l'attention de l'association sur le fait que, à l'exception de ceux souscrits par des particuliers, les contrats de fourniture d'électricité prévoient généralement des frais en cas de résiliation anticipée. Toutefois, je n'ai pas pu vérifier les conditions de résiliation prévues dans le contrat entre l'association et le fournisseur C, qui ne m'a pas été communiqué. En tout état de cause, si le contrat avec le fournisseur C est résilié au profit d'un contrat au tarif réglementé avec un fournisseur tiers, aucun frais de résiliation anticipée ne sera facturé par le fournisseur C.

Il n'est pas certain que l'association, qui a exprimé son souhait de remplacer le compteur « C2 » par un compteur « C5 » sans modifier l'installation électrique intérieure du bâtiment principal, aurait accepté le devis des travaux de changement de segment.

Par ailleurs, le fournisseur C a mentionné la possibilité de diminuer la puissance souscrite, via l'espace client, en vue de réduire les coûts d'acheminement dans un courriel daté du 3 novembre 2022, mais l'association n'a pas donné suite à cette proposition.

- Concernant le préjudice subi par l'association

Il reste donc la question du dédommagement des conséquences de ce retard.

Étant donné les informations manquantes, il n'est pas possible de calculer avec précision le délai maximal dans lequel le distributeur D aurait dû effectuer les travaux de changement de segment : je ne connais pas le délai de transmission du devis (qui peut être de 10 jours, 6 semaines ou 3 mois selon les cas prévus par la procédure de raccordement du distributeur D), je ne sais pas si l'association aurait accepté ce devis, et je ne connais pas non plus la durée des travaux (habituellement de 6 mais pouvant aller jusqu'à 12 semaines).

À titre indicatif, le distributeur D a mentionné dans des dossiers précédents dont j'ai été saisi un délai moyen de 3 mois pour un changement de segment demandé en 2022 de C4 à C5, et un délai minimum de 3 mois pour une réalisation en 2023, ce qui semble cohérent avec les autres cas que j'ai traités.

En outre, selon les éléments dont je dispose, et sous réserve de la décision finale du fournisseur tiers qui commercialise le tarif réglementé, il apparaît que l'association puisse bénéficier du « *tarif bleu* ».

Monsieur. B m'a exposé que l'association est composée de bénévoles âgés de plus de 55 ans, victimes de la dictature en Iran. Elle ne reçoit aucune aide de l'État, mais bénéficie du soutien de la diaspora iranienne dans le monde. L'association se consacre à des activités culturelles, notamment dans les domaines de l'écriture et de l'audiovisuel, avec pour thème la défense des droits de l'homme. Son budget annuel est d'environ 200 000 euros (dépenses courantes) et elle n'a pas de salariés.

A titre indicatif, en me basant sur les factures transmises et en comparant avec la grille de prix de l'offre « *tarif bleu* » d'EDF en février 2023, j'ai estimé le montant qui aurait dû être payé par l'association.

Sur la période de novembre 2022 à mai 2023, la facturation s'élevait à 53 428,18 euros TTC (incluant un abattement de -12 109,24 euros accordé par le fournisseur C pour accompagner la hausse des prix facturés en 2022) pour une consommation de 84 857 kWh, dont 49,72% en heures pleines. Avec un abonnement mensuel de 42,42 euros TTC sur 211 jours, le total aurait dû être de 16 025,44 euros TTC en tarif bleu. Cela laisse un surplus de 37 402,74 euros TTC pour l'association.

J'attire toutefois votre attention sur le fait que l'association n'a pas transmis au fournisseur C l'attestation qui lui aurait permis de bénéficier d'un plafonnement de 280 euros HT du MWh de 2023.

De ce fait les factures ont été émises en 2023 sans ce plafonnement. Le fournisseur C a précisé avoir effectué différentes communications afin de récupérer cette attestation et invite l'association à lui transmettre dans les meilleurs délais, en la complétant sur le site www.totalenergies.fr/professionnels/aides-de-letat.

Compte tenu des responsabilités respectives des parties et des incertitudes entourant ce dossier, j'estime qu'il serait équitable que le distributeur D et le fournisseur C versent chacun un dédommagement forfaitaire à l'association pour les frais et désagréments qu'elle a subis

- Concernant le renouvellement tarifaire

Le fournisseur C a justifié avoir informé l'association des prix actualisés par un courrier envoyé avec accusé de réception le 8 juillet 2022, dont l'avis confirme la distribution le 13 juillet 2022. Ce courrier indiquait la possibilité de résilier sans frais ou de procéder à un changement de fournisseur jusqu'au 31 août 2022. En l'absence de résiliation, les nouveaux tarifs ont été appliqués à partir du mois de juillet.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande :

- **Au distributeur D de verser à l'association un dédommagement de 5 500 euros TTC ;**
- **Au fournisseur C de verser à l'association un dédommagement de 2 000 euros TTC ;**

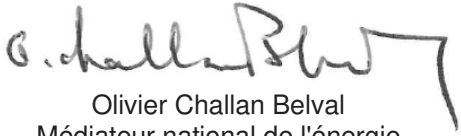
Monsieur. B est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir, par simple message sur SOLLEN, dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que la solution proposée est acceptée.

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

Si *Monsieur. B* demeure insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur C et/ou le distributeur D refuse(nt) de mettre en œuvre la solution recommandée, *Monsieur. B* 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 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, Maître, l'expression de mes salutations distinguées.


Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

PJ: fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie »