

Bonjour,

En réponse à votre demande du 17/05/2019, vous trouverez ci-joints nos précisions et retours sur les observations formulée par le service client d'ENEDIS en date du 17/05/2019.

Table des matières

Sur la communication avec ENEDIS, et sur l'historique présenté dans les observations.....	1
Adresse éronnée.....	1
Communication par téléphone.....	1
Courrier du 13 Mars 2019 et désaccord avec ENEDIS, la mairie et le département.....	2
Refus de prolongation du branchement provisoire et chantage à la signature du devis.....	2
Ajouts à l'historique d'ENEDIS.....	3
Sur votre analyse et la viabilisation du terrain.....	3
Borne 805.....	4
Proposition.....	4
Demande de documents supplémentaires.....	4

Sur la communication avec ENEDIS, et sur l'historique présenté dans les observations

Adresse éronnée

Nous tenons tout d'abord à préciser que l'adresse renseignée au sein du dossier informatique d'ENEDIS est fausse (1, chemin de la Cointrie, et non 29, rue des Lilas). Nous l'avons signalé à ENEDIS dès notre premier entretien téléphonique. Or, malgré notre signalement, cela n'a pas été corrigé par ENEDIS – encore aujourd'hui, seule une note dans notre dossier indique que l'adresse renseignée est fausse. En conséquence, toute la communication écrite d'ENEDIS à notre endroit jusqu'à Décembre 2018 ne nous ait jamais parvenu, ce qui explique l'absence de réponse indiquée dans les observations d'ENEDIS.

En particulier concernant l'étude réalisée par le technicien d'ENEDIS, nous avons bien reçu l'information d'un prochain contact pour convenir d'un RDV, mais n'avons jamais eu ce contact, et l'étude s'est, en effet, réalisée en notre absence. Nous l'avons découvert sur notre messagerie, le soir du passage de l'agent.

Note : nous n'avons jamais habité ni eu de chantier au 1, chemin de la Cointrie, cette adresse nous est tout à fait étrangère.

Communication par téléphone

La communication avec ENEDIS s'est essentiellement réalisée par téléphone, et très peu par courrier, malgré nos demandes réitérées. Ces communications n'apparaissent pas dans l'historique présenté par ENEDIS. Nous souhaitons ici faire apparaître quelques unes d'entre elles, dans une forme synthétique, puisque nous ne disposons pas d'enregistrement de ces conversations. Toutefois,

il est indiqué dans le message d'attente qu'ENEDIS enregistre les communications à des fins d'amélioration du service.

Le 15/01/2019, M. Alain Tronc nous a contactés par téléphone pour savoir si nous souhaitions réaliser l'encastrement nous-mêmes, ou le faire réaliser par le prestataire ENEDIS. Découvrant alors que nous n'avions pas reçu l'étude, M. Tronc nous l'a envoyé par mail. Dans un second entretien téléphonique, M. Alain Tronc constate avec nous que l'étude présente une page « existant » et une page « à installer par ENEDIS » rigoureusement identique. Il conclue, lui-même, que cela est étonnant, et suggère qu'un forfait « Liaison B Réduite » devrait plutôt nous être proposé. Il nous décrit le tarif de l'opération « Liaison A+B », et celui de la « Liaison B Réduite », et estime qu'en effet, il n'y a pas vraiment de travaux à réaliser en dehors de la pose du coffret.

Dans la même journée, M. Alain Tronc nous rappelle, nous expliquant que l'absence de « borne 805 » pose problème, car c'est elle qui permet de passer en « liaison B réduite ». Pour autant, le reste des travaux étant déjà réalisés, il nous dit voir avec sa hiérarchie pour nous proposer malgré tout le forfait « Liaison B réduite », car il continue de penser que le forfait « Liaison A + B » ne correspond pas à notre situation.

Note : si cela peut arguer de la véracité de ces conversations, nous ne connaissons pas les termes de « Liaison B réduite », « Liaison A + B » et « borne 805 » qui sont des termes internes à ENEDIS.

Courrier du 13 Mars 2019 et désaccord avec ENEDIS, la mairie et le département

Contrairement à ce que laissent entendre les observations d'ENEDIS, dans notre courrier du 13 Mars 2019, nous n'expliquons pas être en désaccord avec le distributeur, la mairie et le département. Nous expliquons être en désaccord avec le distributeur au même titre que la mairie et le département. Chacune de ses deux parties a d'ailleurs, tenté d'initier des discussions avec ENEDIS, sans succès.

Nous rappelons, à toutes fins utiles, que c'est un technicien du département, M. Alexandre Benoist, qui nous a alertés sur le fait que les travaux de raccordement ayant été réalisés à la charge du département, ENEDIS ne devait pas nous les facturer de nouveau.

Nous précisons également que la mairie de la Chapelle Saint Rémy pense que notre terrain est désormais viabilisé depuis l'enfouissement des réseaux ; nous revenons sur ce point plus tard dans ce document.

Refus de prolongation du branchement provisoire et chantage à la signature du devis

Suite à notre courrier du 13 Mars 2019, M. Alain Tronc nous précise par téléphone qu'il transmet notre courrier au service « Branchements Provisoires ».

Le service Branchement Provisoire nous contacte par téléphone, et nous explique alors que la prolongation va être refusée. La seule solution proposée pour éviter ce refus est la signature de l'offre de prix que nous contestons. A nos remarques sur le fait qu'il n'est pas possible d'être dans un processus de discussion en même temps que sous la menace d'une coupure d'électricité, on nous répond que ce sont les consignes qui ont été données.

Nous recevons un courrier en date du 25 Mars 2019 nous indiquant le refus de la prolongation. Les motifs exposés sont les suivants :

- non-conformité du branchement,
- non réponse de notre part.

Nous envoyons un courrier à ENEDIS précisant que nous ne sommes pas en mesure de signer d'offre de prix, puisque nous n'avons pas reçu de nouvelle offre de prix suite à notre courrier de contestation du 13 Mars 2019.

Ajouts à l'historique d'ENEDIS

Le 22 Avril 2019, nous recevons un courrier nous indiquant que notre dossier de branchement définitif sera classé sans suite faute de réponse et/ou de règlement de notre part à l'offre de prix d'ENEDIS dans des délais recevables.

Suite à ce courrier et au courrier du 4 Avril 2019, annonçant la programmation de la coupure au 31 Mai 2019, nous contactons ENEDIS branchement provisoire et branchement définitif par téléphone le 15 Mai 2019. Nous apprenons que les opérateurs téléphoniques d'ENEDIS ne sont plus en droit de nous répondre depuis le 15 Avril 2019 et qu'il faut désormais passer par le médiateur. Nous souhaitons mettre cela en perspective de l'émission d'un courrier en date du 22 Avril 2019 suggérant une absence de réponse de notre part d'un côté, et de l'absence de réponse d'ENEDIS aux sollicitations du médiateur à cette date.

Sur votre analyse et la viabilisation du terrain

« Vous contestez la facturation d'un branchement complet au motif qu'une partie du branchement provisoire peut resservir pour réaliser le branchement définitif. »

« Or, dès lors qu'un terrain n'est pas viabilisé, la facturation d'un branchement complet est dû, quel que soit la nature des travaux à réaliser. »

« L'existence d'un branchement provisoire ne permet pas de rendre le terrain viabilisé. »

Le motif de notre contestation n'est pas exactement celui que vous décrivez ci-dessus. Le motif de notre contestation tient au fait que notre parcelle a été raccordée au réseau électrique – indépendamment de la présence de notre branchement provisoire et de notre coffret de chantier – lors de l'enfouissement des réseaux de la rue des Lilas à la Chapelle Saint Rémy, réalisés par Engie INEO pour le compte du département en 2017.

A cette occasion, la voirie a été intégralement ouverte, de nouveaux réseaux électriques (fourreaux et câbles) passés vers les différentes parcelles, notamment la nôtre, puis la voirie et les trottoirs ont été refaits. Depuis lors, notre parcelle est reliée, depuis notre limite de propriété¹, au REMBT qui se trouve quelques mètres plus loin dans la rue des Lilas. Cette liaison est constituée d'un fourreau et d'un câble 4x35² enfouis sous la voirie, comme décrit dans l'étude d'ENEDIS. Nous avons une place à l'intérieur du REMBT.

Dès lors, on peut considérer notre parcelle comme viabilisée, puisqu'elle est raccordé au réseau électrique par une installation pérenne. C'est la position de la mairie, qui est propriétaire du réseau électrique de la rue des Lilas.

¹ Notre habitation est située à 88m de la rue, ainsi le compteur doit se trouver en limite de propriété.

Au-delà de ce raccordement pérenne, le câble reliant notre parcelle au REMBT est lui-même relié à notre coffret de chantier, au moyen d'une paire de borniers étanches et d'un autre câble. Cette seconde liaison, posée par ENEDIS, correspond à notre branchement provisoire, et n'est en aucun cas la justification de notre contestation.

Borne 805

Le nœud du problème pour ENEDIS semble venir du fait qu'il n'y a pas eu de « borne 805 » de posée en limite de propriété sur notre parcelle lors de l'enfouissement des réseaux. Après discussion avec M. Benoist, ils semblerait que cette borne aurait dû être posée. Cependant, en l'absence de consommation régulière de courant, cette borne n'est parfois pas posée pour éviter l'oxydation des câbles et des fusibles et l'apparition de vert-de-gris, ce qui semble s'être passé dans notre cas, malgré une consommation d'électricité régulière depuis 2015.

C'est cette absence de borne 805 qui justifie aux yeux d'ENEDIS de passer d'un forfait « Liaison B réduite » (~200 € HT) à forfait « Liaison A+B » (~1200 € HT), hors coût d'encastrement, malgré le fait que l'ensemble des autres parties considèrent notre terrain comme viabilisé sur le plan électrique.

Proposition

Nous avons pu nous procurer une borne 805 de notre côté.

Afin d'ouvrir une porte de discussion, nous proposons de la disposer en limite de propriété ou de la mettre à disposition des techniciens d'ENEDIS pour qu'ils le fassent et accepter alors un forfait « Liaison B Réduite ». Nous sommes également prêts à accepter un forfait « Liaison B réduite » augmenté du coût d'une borne 805, s'il est impossible d'utiliser celle que nous avons (impossibilité qui devra alors être motivée).

Demande de documents supplémentaires

Nous souhaiterions avoir accès aux documents suivants :

- plan de recollement ou « plan minute » pour la Chapelle Saint Rémy, et plus particulièrement la Rue des Lilas,
- plan des réseaux électriques de la Chapelle Saint Rémy.

Nous avons demandé ces documents à la mairie et au département qui nous ont invité à les demander à ENEDIS.

Cordialement,

Priscillia Gachet et Aurélien Roux