

Paris, le 29 janvier 2013

Dossier suivi par : XX  
Tél. : XX  
Courriel : [recommandations@energie-mediateur.fr](mailto:recommandations@energie-mediateur.fr)

N° de saisine : XX  
N° de recommandation : 2013-0112

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Mesdames, Messieurs,

Ce litige concerne la contestation de votre facturation d'électricité depuis la mise en service de vos contrats.

Vous indiquez être copropriétaires dans la même résidence ([...] à [...]) et que les références des matricules des compteurs de vos différents logements ont été inversées les unes avec les autres. Vous ajoutez que, pour certains d'entre vous, la correction effectuée à la suite du constat de ces dysfonctionnements n'est pas correcte. Vous demandez une révision de celle-ci tenant compte de votre consommation réelle, ainsi qu'un dédommagement pour les désagréments subis.

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur X de réexaminer vos réclamations, dans le cadre du processus dit « de deuxième chance », que j'ai mis en place. Sa réponse n'ayant pas permis de résoudre le litige, vous m'avez confirmé votre saisine. J'ai donc analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur X et du distributeur A (jointes en annexe).

Je note, tout d'abord, que le distributeur A a reconnu que les références de matricule de vos compteurs n'avaient pas été affectées à vos points de livraison (PDL) respectifs. Il est intervenu sur place en février 2012 afin de réaffecter chaque matricule au bon PDL. Dans ses observations, le distributeur A se décharge de toute responsabilité en indiquant « *avoir agi en permanence en suivant les informations du fournisseur* ». De son côté, le fournisseur X n'apporte aucun élément de réponse sur ce point. La responsabilité de chacun étant difficilement déterminable, j'estime que celle-ci devrait être partagée entre les deux opérateurs. A ce titre, je regrette que le distributeur A, en tant que responsable des données de comptage, n'ait pas constaté ces anomalies beaucoup plus tôt lors des différents relevés semestriels des compteurs, compte-tenu que certaines mises en service remontent à juin 2009, soit près de trois ans plus tôt.

En outre, le distributeur A a établi un redressement de consommations pour chaque occupant concerné par ces dysfonctionnements. Toutefois, je relève plusieurs anomalies dans les corrections mises en œuvre et des divergences avec celles effectuées par le fournisseur X.

En ce qui concerne le point de livraison (PDL) du logement de Monsieur C. et de Madame F. :

Monsieur C. et Madame F. ont été facturés sur le PDL du logement de Monsieur et Madame D. de juillet 2011 à février 2012.

Page 1 sur 4

La mise en service a été demandée par le fournisseur X le 6 juillet 2011. Or, dans le redressement mis en œuvre par le distributeur A, les index de départ rectifiés sont datés du 1<sup>er</sup> janvier 2010, soit un an et demi trop tôt. Il en ressort un doute sur leur bien-fondé (58 kWh en HC et 11 kWh en HP) dont le distributeur A ne justifie pas l'origine.

De son côté, le fournisseur X, en charge de la facturation, m'a indiqué avoir retenu une date de mise en service au 6 juillet 2011 aux index 2 021 kWh en HC et 1 789 kWh en HP, qui semblent cohérents avec ceux relevés le 22 février 2012 (4249 kWh en HC et 3760 kWh en HP).

J'ai tenté de contacter Monsieur C. afin de confirmer que la date et les index intégrés à sa facturation étaient bien ceux retenus par le fournisseur X et correspondaient à son arrivée dans le logement et à ses auto-relevés. En l'absence de retour de sa part, je considère que c'est le cas.

#### En ce qui concerne le point de livraison (PDL) du logement de Monsieur et Madame R. :

Monsieur et Madame R. ont été facturés sur le PDL du logement de Monsieur B. (qui ne m'a pas saisi) d'août 2009 à février 2012. Le PDL de leur logement a quant à lui été affecté à celui de Monsieur et Madame BR. de juin 2009 à février 2012.

Le fournisseur X a demandé une mise en service le 13 août 2009. Or, le distributeur A fait débuter le redressement le 17 juin 2009 avec des index à 0 kWh en HC et 2 kWh en HP. De la même manière que précédemment, compte-tenu du décalage de date, un doute subsiste sur le bien-fondé des index de départ rectifiés, qui mettent potentiellement à leur charge deux mois de consommations antérieures à leur emménagement. En revanche, l'annulation de la consommation facturée erronée n'appelle pas de remarque particulière (4 745 kWh en HC et 3 116 kWh en HP).

De son côté, le fournisseur X a bien annulé la consommation erronée conformément au redressement du distributeur A mais a facturé une consommation de 5 487 kWh en HC et 4 710 kWh en HP (des index 0 à 5 487 et 0 à 4 710) pour la période du 13 août 2009 au 22 février 2012. Si la date de mise en service retenue par le fournisseur X est correcte, il ne justifie pas des index retenus. En effet, les index relevés sur ce PDL étaient de 0 kWh en HC et 2 kWh en HP au 17 juin 2009.

Compte-tenu de ce qui précède, j'estime que les index du 13 août 2009 devraient être rectifiés : soit ils sont connus par le distributeur A, soit ils devront être déterminés par le biais d'un redressement à partir de l'historique de consommations de ce PDL.

#### En ce qui concerne le point de livraison (PDL) du logement de Monsieur et Madame D. :

Monsieur et Madame D. ont été facturés, du 23 juin 2009 au 3 septembre 2010 sur le PDL du logement de Monsieur P., puis du 3 septembre 2010 au 20 février 2012 sur celui de Monsieur et Madame C.. Le PDL de leur logement a quant à lui été affecté à celui de Monsieur C. et Madame F. de juin 2011 à février 2012.

Les consommations facturées à tort au titre de ces deux inversions ont bien été annulées (2 753 kWh en HC et 1 865 kWh en HP pour la première et 4 211 kWh en HC et 4 916 kWh en HP pour la deuxième) par le distributeur A. La date de mise en service retenue pour établir le redressement est correcte (23 juin 2009) et les index de départ rectifiés sont ceux relevés en juillet 2011, ce qui est favorable à Monsieur et Madame D., puisque la consommation enregistrée avant cette date ne leur a pas été facturée. Compte-tenu des désagréments subis, et dans un souci de simplicité, je propose que le distributeur A ne révisé pas son redressement, ce qui constituerait une forme de dédommagement pour les frais occasionnés (postaux, téléphoniques, démarches) par ces dysfonctionnements (évalués à 133 euros TTC par Monsieur D.).

De son côté, le fournisseur X semble ne pas avoir intégré l'annulation effectuée au titre de la première inversion de PDL. Par ailleurs, il a mis à la charge de Monsieur D. une consommation régularisée de 10 105 kWh en HC et 13 746 kWh en HP, alors qu'elle aurait dû s'élever à 6 187 kWh en HC (10149-3962) et 10 226 kWh en HP (13753-3527), ce qu'il a reconnu dans ses observations.

Compte-tenu de ce qui précède, je considère que la situation de Monsieur et Madame D. n'est toujours pas régularisée, ce qu'ils m'ont confirmé.

Aussi, le fournisseur X devrait annuler et rembourser la consommation facturée à tort sur le PDL du logement de Monsieur et Madame P. jusqu'en juin 2010 (2753 kWh en HC et 1865 kWh en HP) ainsi que la différence entre la consommation régularisée par le distributeur A et celle qu'il a facturée (3962 kWh HC et 3527 kWh HP). Par ailleurs, un état détaillé de leur compte client devrait être adressé à Monsieur et Madame D..

En ce qui concerne le point de livraison (PDL) du logement de Monsieur P. :

Monsieur P. a été facturé de juillet 2009 à septembre 2010 sur le PDL du logement de Monsieur C., date à laquelle l'erreur a été rectifiée. Le PDL de son logement a quant à lui été affecté à celui de Monsieur D. de juin 2009 à septembre 2010.

Dans le redressement de consommation établi, le distributeur A a retenu une date de mise en service au 23 juin 2009 aux index 0 kWh en HC et 1 kWh en HP. Je vous confirme que ces index sont bien ceux relevés à cette date sur ce PDL. En revanche, le fournisseur X a demandé la mise en service de ce PDL le 3 juillet 2009 et non le 23 juin 2009. Toutefois, ces deux dates étant relativement proches (seulement 10 jours d'écart), ce décalage n'a probablement pas eu d'incidence sur la consommation régularisée mise à la charge de Monsieur P.. Aussi, je considère que les bases de ce redressement sont correctes.

En ce qui concerne le point de livraison (PDL) du logement de Monsieur et Madame C. :

Monsieur et Madame C. ont été facturés sur le PDL du logement de Monsieur BR. de septembre 2009 à février 2012. Le PDL de leur logement a quant à lui été affecté à celui de Monsieur P. de juillet 2009 à septembre 2010, puis à celui de Monsieur et Madame D. de septembre 2010 à février 2012.

Dans la rectification qu'il a effectuée, le distributeur A a pris en compte une mise en service au 3 juillet 2009 aux index 9 kWh en HC et 4 kWh en HP. Ces index sont bien ceux relevés sur ce PDL à cette date. Toutefois, le fournisseur X a demandé une mise en service au 3 septembre 2009 soit deux mois plus tard. J'ai adressé un courriel à Monsieur C. pour savoir si malgré tout, ces index étaient conformes à ceux auto-relevés lors de leur arrivée dans le logement. Je n'ai pas eu de retour de leur part.

Cependant, le fournisseur X m'a indiqué avoir de son côté facturé une consommation à compter du 3 septembre 2009 aux index de départ 88 kWh en HC et 76 kWh en HP. Ces index sont cohérents avec ceux relevés le 3 juillet 2009. J'en conclus que la facturation émise par le fournisseur X a été de nature à régulariser la consommation de Monsieur et Madame C..

En ce qui concerne le point de livraison (PDL) du logement de Monsieur et Madame BR. :

Monsieur et Madame BR. ont été facturés sur le compteur du logement de Monsieur et Madame R. de juin 2009 à février 2012. Leur compteur a quant à lui été affecté à celui de Monsieur et Madame C. de septembre 2009 à février 2012.

Lors d'une conversation téléphonique avec l'une de mes collaboratrices le 19 novembre 2012, Monsieur BR. a indiqué que sa facturation était régularisée et que la rectification de consommation effectuée à ce titre était correcte. En effet, les consommations facturées à tort ont été annulées. Seul la date de mise en service retenue est erronée le 3 septembre 2009 au lieu du 17 juin 2009, Toutefois, les index pris en compte sont bien ceux relevés sur le bon PDL le 3 septembre 2009. En conséquence, cette erreur est à l'avantage de Monsieur BR..

En effet, elle a conduit à ne pas mettre à sa charge les consommations enregistrées sur son PDL entre le 17 juin et le 3 septembre 2009. Compte-tenu de la complexité de la situation, je considère que le distributeur A devrait maintenir le redressement en l'état.

Enfin, le fournisseur X m'a indiqué avoir annulé les frais de mise en service pour chacun des copropriétaires, ce qui est conforme à la procédure de correction de mise en service suite à erreur de PDL, mais ne saurait constituer un dédommagement.

Aussi, au regard des dysfonctionnements constatés et des désagréments occasionnés (doute sur le bien fondé des consommations mises à la charge de chaque copropriétaire, impossibilité de connaître le niveau réel de leur consommation, redressement de consommation qui s'en est suivi, démarches effectuées pour obtenir une régularisation de la situation), j'estime qu'un dédommagement devrait être accordé à chaque copropriétaire par le distributeur A et le fournisseur X.

Je recommande donc au distributeur A et au fournisseur X d'accorder l'un et l'autre à chaque copropriétaire de [...] à [...], impacté par une inversion de compteur, un dédommagement de 75 euros TTC au titre des désagréments subis sur la facturation.

Je recommande également :

- au distributeur A de rectifier l'index de départ du contrat de Monsieur et Madame R. au 13 août 2009.
- au fournisseur X :
  - de corriger la facturation de Messieurs et Mesdames R. et D. (correction de l'index de départ pour Monsieur et Madame R., facturation conforme aux flux transmis par le distributeur A pour Monsieur et Madame D.) ;
  - d'adresser à Monsieur et Madame D., ainsi qu'à tout copropriétaire qui en ferait la demande, un état détaillé de leur compte client.

Je recommande enfin aux copropriétaires de s'acquitter, le cas échéant, du montant de leur dette.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X et le distributeur A m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Mesdames, Messieurs, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville