

Paris, le 3 octobre 2013

Dossier suivi par : XXXX
Tél. : XXXX
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-1473

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Ce litige concerne les consommations d'électricité du logement dont vous êtes propriétaire, ainsi qu'une demande d'indemnisation à la suite d'un retard lors de la mise en service de la fourniture d'électricité.

Tout d'abord, vous contestez la facture du 22 septembre 2011, d'un montant de 367,93 euros TTC, émise par le distributeur A pour l'électricité consommée sans fournisseur du 6 juillet 2010 au 24 juin 2011. Or, vous indiquez que vous avez quitté ce logement en juin 2010, et l'avez mis en location.

De plus, souhaitant vous réinstaller dans ce logement, vous avez demandé la mise en service de l'électricité le 8 septembre pour le 30 septembre 2011. Or, l'énergie n'a été mise en service que le 8 novembre 2011. Vous demandez donc une indemnisation que vous évaluez à 1 500 euros TTC au titre des préjudices subis par ce retard, dans la mesure où vous n'avez pas pu occuper ce logement pendant près d'un mois et demi. Ce retard serait à l'origine de frais supplémentaires (téléphonie mobile et restaurants), ainsi que d'un préjudice moral.

Enfin, vous souhaitez changer vos coordonnées bancaires, et avez adressé une demande en ce sens au fournisseur Y, qui n'aurait selon vous pas été prise en compte.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées (jointes en annexes).

- **En ce qui concerne la consommation d'électricité sans fournisseur du 6 juillet 2010 au 24 juin 2011**

Votre contrat a été résilié le 5 juillet 2010, à votre demande, sur la base de l'index auto-relevé à 95 217 kWh. Puis, le 31 janvier 2011, le distributeur A a relevé un index à 96 790 kWh, traduisant une consommation d'électricité depuis la résiliation de votre contrat.

Dans ses observations, le distributeur A a indiqué que lors de ce relevé de compteur, son technicien avait détecté de la consommation sans fournisseur sur ce point de livraison (PDL, c'est-à-dire la référence technique de votre compteur). Il n'a cependant pas mis en œuvre la procédure « *en cas de client résidentiel sans fournisseur*¹ », applicable en pareil cas, qui aurait dû le conduire à demander à l'occupant du logement de souscrire un contrat avec un fournisseur d'électricité, et à lui facturer l'électricité consommée sans contrat. Au lieu de cela, il a laissé perdurer la situation jusqu'au 24 juin 2011, date à laquelle il a procédé à la coupure de l'alimentation électrique.

¹ Procédure définie et validée dans le cadre du groupe de travail électricité (GTE), instance de concertation entre fournisseurs et distributeurs d'électricité, placée sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), disponible sur le site www.gte2007.com.

Je considère le distributeur A est en partie responsable de cette situation de consommation sans fournisseur. En effet, alors que vous aviez résilié votre contrat le 5 juillet 2010, il a laissé l'électricité en libre service pendant près d'un an, alors que conformément aux règles concertées entre les acteurs du marché, il aurait dû la suspendre dans un délai maximum de huit semaines suivant la résiliation de votre contrat.

Une facture datée du 22 septembre 2011, d'un montant de 367,93 euros TTC, vous a été adressée par le distributeur A, en raison de consommation sans fournisseur pour la période du 6 juillet 2010 (sur la base de l'index de résiliation retenu à cette date) au 24 juin 2011 (date d'interruption de fourniture).

Vous avez été contrainte de la régler car la programmation du rétablissement de l'énergie en septembre 2011 dépendait de ce règlement, comme l'indique le distributeur A dans ses observations.

En effet, pour rappel, vous aviez effectué une première demande de mise en service le 8 septembre 2011. Le fournisseur Y a adressé cette demande au distributeur A le 12 septembre 2011. Elle n'a toutefois pas été suivie d'effet en raison du blocage du PDL par le distributeur A. Vous avez réglé ladite facture le 20 septembre 2011. Le blocage aurait donc dû être levé à cette date par le distributeur A.

Or, ce n'est que le 3 octobre 2011 que ce dernier a fait part de la levée du blocage au fournisseur Y. Le même jour, celui-ci a renouvelé la demande de mise en service au distributeur A. Le 5 octobre 2011, le distributeur A a clos cette demande car vous n'étiez pas joignable, selon ce qui m'a été rapporté par le fournisseur Y.

Cinq jours après, le 10 octobre 2011, vous avez contacté à nouveau le fournisseur Y. Le rendez-vous de mise en service a été pris pour le 14 octobre 2011, date à laquelle le distributeur A est effectivement intervenu. Puis, entre les 14 octobre et 8 novembre 2011, des travaux de remise en conformité ont eu lieu.

Je constate qu'en rejetant la demande de mise en service de votre installation au motif qu'une consommation sans fournisseur avait été détectée, le distributeur A n'a pas respecté la procédure précitée. En effet, celle-ci prévoit qu'en détectant une situation de consommation sans fournisseur, le distributeur A doit laisser un délai de quarante-huit heures au consommateur pour souscrire un contrat avec le fournisseur de son choix. La procédure précitée ne prévoit pas de blocage du PDL dans ce cas, comme cela a été le cas ici.

De plus, le distributeur A est tenu d'assurer l'accès au réseau public de distribution d'électricité de manière non discriminatoire (article L.111-91 du Code de l'énergie et article 25 du modèle de cahier des charges de concession pour la distribution publique d'électricité²). Je considère donc qu'en conditionnant la mise en service de votre contrat au paiement de sa facture, il a manqué à son obligation. Le distributeur A le reconnaît d'ailleurs dans ses observations complémentaires. Il affirme qu'il s'agit d'un dysfonctionnement isolé. Toutefois, j'ai déjà été confronté à plusieurs reprises à des cas de consommateurs dont la mise en service en électricité était conditionnée par le distributeur au paiement d'une facture de consommation d'énergie sans fournisseur. Il me semble donc impératif que le distributeur sensibilise ses collaborateurs à l'arrêt de cette pratique.

J'estime que le distributeur A a contribué à retarder la mise en service demandée le 12 septembre 2011, même si elle a ensuite été retardée pour des raisons liées à votre installation (entre les 14 octobre et 8 novembre 2011). Je constate d'ailleurs que les travaux de remise en conformité ont été effectués rapidement.

Vous avez été ensuite remboursée le 27 février 2012 par le distributeur des consommations facturées à tort, sur présentation de justificatifs attestant de la location de votre logement à des tiers entre ces dates. Outre le fait que vous avez été obligée de régler des consommations (367,93 euros TTC) qui ne vous incombaient pas, j'estime que ce remboursement a été effectué de manière très tardive, dans la mesure où vous aviez adressé au distributeur A les pièces justificatives dès le 12 décembre 2011.

² Disponible sur le site www.fnccr.asso.fr (rubrique textes de référence)

Compte-tenu de ce qui précède, un dédommagement de la part du distributeur A serait justifié.

- **En ce qui concerne les désagréments subis par la mise en service tardive**

Vous demandez une indemnisation que vous évaluez à 1 500 euros TTC au titre des préjudices subis par ce retard, dans la mesure où vous n'avez pas pu occuper votre logement pendant près d'un mois et demi. Ce retard a engendré selon vous des frais supplémentaires (téléphonie mobile et restaurants), ainsi qu'un préjudice moral.

Le distributeur A vous a à ce titre proposé d'examiner les justificatifs attestant d'un préjudice financier lié à la mise en service tardive, proposition à laquelle vous n'avez pas donné suite.

En effet, vous n'apportez aucun justificatif attestant des frais dont vous faites état. En outre, vous précisez que vous avez été hébergée par votre famille, et n'avez donc pas supporté de frais supplémentaires pour vous loger. Aucun préjudice financier imputable au retard dans la mise en service de votre installation électrique n'est donc établi.

Toutefois, vous avez dû vous installer pendant près de deux mois chez vos proches, dans la mesure où l'absence d'accès à l'électricité rendait impossible de résider dans ce logement (chauffe-eau et chauffage électriques notamment). Vous avez donc subi de réels désagréments.

Par ailleurs, je constate qu'à l'occasion du remplacement de votre compteur le 20 janvier 2012, l'index de dépose retenu par le distributeur A correspondait à l'index de mise en service du 8 novembre 2011 (97 482 kWh). Aussi, aucune consommation n'a été mise à votre charge entre les 8 novembre 2011 et 20 janvier 2012, soit pendant plus de deux mois, alors que vous avez consommé près de 1 480 kWh, soit environ 150 euros TTC.

Aussi, compte tenu des désagréments subis par les anomalies successives (retard dans la mise en service, avance de frais qui ne vous étaient pas imputables, et remboursement tardif), j'estime que le dédommagement de 30 euros TTC proposé par le distributeur A est insuffisant, et qu'un dédommagement plus élevé serait équitable, tenant compte des 1 480 kWh consommés non facturés de novembre 2011 à janvier 2012. Il devrait également mettre en œuvre sa proposition de vous rembourser la prestation de mise en service (soit 26,05 euros TTC).

Je recommande donc au distributeur A de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC et de vous rembourser les frais liés à la prestation de mise en service.

Je recommande au fournisseur Y de prendre contact avec vous pour modifier vos coordonnées bancaires si cela n'a pas été déjà fait.

Je recommande également au distributeur A de veiller à ne pas bloquer les demandes de mise en service dans l'attente du paiement d'une facture de consommation d'électricité sans fournisseur (hors cas de fraude).

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 Y 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville