

Madame K

Paris, le 5 décembre 2022

Dossier suivi par :

Tél. : 01.44.94.66.60

N°de dossier : **D2022-09995**

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A et au distributeur B concernant votre facturation d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez conclu un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A en 1987.

Vous contestez les consommations mises à votre charge jusqu'en juillet 2020, qui seraient celles de votre voisin.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur B, mes conclusions sont les suivantes :

**Le fournisseur A a commis une inversion de point de livraison (PDL) lors de votre souscription en 1987. Cette erreur n'a été découverte, par vos soins, qu'à l'été 2020. En conséquence, vous avez été facturée des consommations de vos voisins (plus élevées que les vôtres) pendant plus de 30 ans. Je recommande donc au fournisseur A de vous accorder un dédommagement.**

**Si vous êtes désormais facturée sur le bon PDL depuis juillet 2020, le distributeur B a refusé de transmettre au fournisseur A les données nécessaires à la régularisation de votre facturation avant 2015.**

**Bien que la régularisation en cas d'erreur PDL appartienne aux seuls fournisseurs concernés, il est nécessaire de connaître leur identité ainsi que les données de consommation, éléments détenus par le distributeur B.**

**Je recommande donc au distributeur B de transmettre au fournisseur A les données nécessaires à la régularisation de votre facturation, et de vous accorder un dédommagement eu égard au traitement insatisfaisant de votre dossier.**

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

Votre logement est rattaché au point de livraison n°XXX (ci-après « PDL n°X »). Or, lors de votre souscription auprès du fournisseur A en 1987, votre contrat a été activé sur le point de livraison n°XXA (ci-après « PDL n°XA »). En effet, le fournisseur A n'avait pas procédé aux vérifications d'usage (nom du précédent occupant, photo du compteur...).

Page 1 sur 11

*Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.*

Vous avez identifié cette erreur durant l'été 2020 et avez aussitôt alerté le fournisseur A, qui a résilié votre contrat sur le PDL n°XA le 13 juillet 2020 et activé un autre contrat sur le PDL n°X le 11 juillet 2020.

Ces éléments ont été confirmés par le distributeur B le 4 mai 2021 en réponse à une réclamation du fournisseur A, et lors de la vérification visuelle réalisée le 21 avril 2022. Il est toutefois étonnant que le distributeur B n'ait pas constaté l'inversion lors des remplacements des compteurs en août 2019.

Du fait de l'inversion de PDL, vous avez été facturée des consommations de votre voisin pendant plus de 30 ans. Or, celles-ci étaient visiblement plus élevées que les vôtres.

Pour une meilleure lisibilité, j'ai repris ci-dessous les consommations qui vous ont été facturées à tort, ainsi que vos consommations réelles. Il ne m'est pas possible de compléter ce tableau en l'absence de transmission des historiques par le distributeur B :

Consommations facturées sur le PDL XA		
Date	Index (kWh)	Fournisseur
1987	non connu	A
3/02/2009	24 657	
17/08/2019	53 026 / 001	
13/07/2020	1 845	
<b>TOTAL</b>	<b>30 213 kWh du 3 février 2009 au 13 juillet 2020 (soit 7,23 kWh/jour en moyenne)</b>	

Consommations réalisées sur le PDL X		
Date	Index (kWh)	Fournisseur
non connue	non connu	non connu
14/08/2013	12 921	
total non connu		
14/08/2013	12 921	C
17/08/2019	19 542 / 0	
11/07/2020	914	
soit 6 621 kWh dans le périmètre du fournisseur C		
<b>TOTAL</b>	<b>6 621 kWh du 14 août 2013 au 11 juillet 2020 (soit 2,62 kWh/jour en moyenne)</b>	

Le fournisseur A a pris contact avec le distributeur B le 13 août 2020 afin de lui signaler l'inversion de PDL et solliciter les données de consommation afin d'évaluer les rectifications à réaliser. En l'absence de réponse, une relance a été effectuée le 19 octobre 2020. Le distributeur B a alors transmis un historique de consommation des deux PDL à compter de l'année 2015.

Le 15 septembre 2021, A a sollicité auprès du distributeur B un historique plus ancien, mais le distributeur a refusé de communiquer ces informations « *pour cause d'informations commercialement sensibles* » malgré le fait qu'il s'agissait de vos consommations réelles et des consommations déjà facturées.

Afin de régulariser votre situation, le fournisseur A a d'ores et déjà :

- annulé sur le PDL XA l'abonnement et la consommation (11 000 kWh) du 1<sup>er</sup> juin 2015 au 13 juillet 2020 (factures du 13 août 2020 d'un montant en votre faveur de 389,63 euros TTC et du 6 novembre 2020 d'un montant en votre faveur de 1 382,17 euros TTC) ;
- facturé sur le PDL X l'abonnement et la consommation (6 596 kWh) du 1<sup>er</sup> juin 2015 au 13 juillet 2020 (facture du 12 août 2020 d'un montant de 247,76 euros TTC).

Reste toutefois à régulariser la consommation et l'abonnement entre votre mise en service en 1987 et le 1<sup>er</sup> juin 2015.

Je recommande donc au distributeur B de transmettre au fournisseur A l'historique des consommations sur les deux PDL, faisant également apparaître l'identité du/des fournisseur(s) qui ont été titulaire(s) de contrats sur la période de l'inversion.

Par la suite, il reviendra au fournisseur A de corriger sa facturation sur la base de ces données.

Dans l'hypothèse où aucune donnée ne pourrait plus être communiquée sur les périodes les plus anciennes, je recommande au fournisseur A d'effectuer une régularisation en se fondant sur les données de consommation disponibles les plus proches, et en appliquant un abattement de 10% afin de tenir compte de l'incertitude de la régularisation qui serait alors effectuée.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande :**

- **au distributeur B de :**
  - **communiquer sans délai au fournisseur A l'historique de consommation des deux points de livraison ayant fait l'objet de l'inversion, précisant également les fournisseurs concernés ;**
  - **vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC eu égard au traitement de votre dossier ayant retardé la régularisation de votre situation ;**
- **au fournisseur A de :**
  - **procéder à la régularisation de votre facturation pour la période antérieure à 2015 dès réception des historiques transmis par le distributeur B ;**
  - **dans l'hypothèse où certaines données, trop anciennes, ne pourraient être retrouvées, effectuer une régularisation en tenant compte des données de consommation les plus proches de la période concernée, en appliquant un abattement de 10% afin de tenir compte de l'incertitude de ce calcul ;**
  - **vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC eu égard à l'inversion commise.**

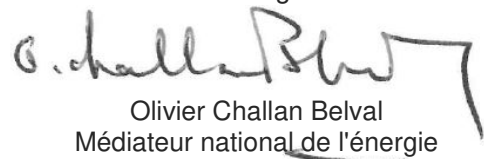
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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

Si vous demeurez insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A et/ou le distributeur B refuse(nt) de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez 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