

Madame et Monsieur G

Paris, le 23 février 2023

Dossier suivi par :

Tél. : 01.44.94.66.60

N°de dossier : **D2022-22356**

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

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 reprochez au distributeur B une mise en service tardive de votre fourniture d'électricité, retardant l'activation de votre contrat auprès de votre fournisseur A.

En outre, vous contestez le montant qui vous est facturé par le distributeur B en vue de rattraper les consommations sans fournisseur sur la période du 8 novembre 2021 au 26 janvier 2022.

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

**Il ressort de l'analyse de ce dossier que la mise en service du 15 novembre 2021 visant à activer votre contrat auprès d'EDF a été annulée par le distributeur B en raison d'un mouvement de grève de leurs services, et que celle-ci n'a été effectuée que le 26 janvier 2022 à la suite d'un appel de votre part.**

**Il en a résulté une situation de consommation sans fournisseur pendant environ 3 mois dont vous n'êtes pas responsable mais qui vous est facturée sur la base de prix plus élevés que ceux qui seraient appliqués dans une situation contractuelle normale.**

**Je relève diverses responsabilités dans l'origine de ce litige :**

**Celle du distributeur B, qui n'a pas entrepris de prévoir une autre mise en service à la suite de l'annulation du rendez-vous du 15 novembre 2021 ;**

**Le fournisseur A, qui ne vous a pas relancé pour assurer la mise en service de votre contrat ;**

**Cette mise en service tardive résultant d'une erreur du distributeur B, je lui recommande de prendre en charge la différence entre ce qui vous a été facturé par ses services et ce qui aurait dû vous être facturé par A si votre contrat avait été activé à la date voulue. En outre, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement.**

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

## MISE EN SERVICE TARDIVE

À la suite de la souscription de votre contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur A, une demande de mise en service a été formulée le 8 novembre 2021, planifiée au 15 novembre 2021. Or, vous indiquez avoir reçu un SMS de la part des services du distributeur B pour annuler le rendez-vous à la suite d'un mouvement de grève. Il était précisé que le distributeur B vous recontacterait ultérieurement en vue de prévoir un autre rendez-vous, mais vous indiquez ne pas avoir eu de retour de leur part.

Le 24 janvier 2022, vous avez appelé les services du fournisseur A en vue de les alerter sur l'absence de mise en service. Une réclamation a été transmise à cet effet par le fournisseur A auprès du distributeur B en vue de finaliser la mise en service.

Le 26 janvier 2022, votre contrat a été activé et le 13 mai 2022, B vous a transmis un bordereau facturant vos consommations du 8 novembre 2021 (date de souscription de votre contrat) au 26 janvier 2022 (date d'activation de votre contrat), mettant à votre charge 3 143 kWh pour un montant total de 1 142,60 euros TTC. Vous contestez cette facturation au motif que le délai de mise en service n'était pas de votre fait mais celui du distributeur B.

Or, cette facturation vous est défavorable car la facturation distributeur se fait à un tarif plus élevé que ceux pratiqués par les fournisseurs, et vous sont également facturés des frais de « peines et soins ».

Je constate en effet que le distributeur B ne vous a pas recontacté afin de prévoir une autre mise en service au terme du mouvement de grève, d'autant plus qu'une télé-opération suffisait pour y procéder. De plus, votre logement est resté alimenté en électricité pendant plus de deux mois malgré l'absence de contrat actif, ce que le distributeur B ne pouvait ignorer compte tenu du fait que vous disposez d'un compteur Linky. Or, les distributeurs sont responsables de surveiller le réseau et de prévenir les situations de consommation sans fournisseur.

Je constate également que le fournisseur A a laissé s'écouler un délai de 2 mois entre l'annulation de la première mise en service du 15 novembre 2021 et votre appel du 24 janvier 2022 sans s'alerter du fait que votre contrat n'avait pas été activé.

Je relève toutefois que vous n'avez pas relancé le fournisseur A ou le distributeur B avant le 24 janvier 2022 pour finaliser la mise en service.

Le distributeur B a, à cet égard, proposé un dédommagement à hauteur de 125 euros TTC, que vous avez jugé insuffisant.

En effet, afin que vous ne soyez pas pénalisé par le retard imputable à au distributeur B, je recommande que la différence tarifaire entre ce qui vous a été facturé par le distributeur B sur la période du 8 novembre 2021 au 26 janvier 2022 et ce qui aurait dû vous être facturé par le fournisseur A sur la même période soit prise en charge dans sa totalité par le distributeur B.

La différence tarifaire peut être calculée de la façon suivante (sur la base des TRV du 1<sup>er</sup> août 2021) :

- $3\,143 \text{ kWh} \times 0,137928 = 433,51\text{€TTC}$
- s'ajoutent à cette somme les frais d'abonnement, qui s'élèvent à environ 30 euros TTC pour les 78 jours de consommations sans fournisseur

La différence résultant de ce qui vous est facturé par le distributeur B (1 142,60 euros) et de ce que vous auriez dû payer auprès de votre fournisseur A (environ 463,51 euros TTC) si votre contrat avait été activé le 8 novembre 2021 s'élève donc à environ 680 euros TTC.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur B de vous accorder :**

- **un dédommagement à hauteur de 680 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de votre dossier incluant les 125 euros acceptés ;**
- **une facilité de paiement adaptée à vos capacités financières en vue de régler le solde restant.**

**En outre, je recommande au fournisseur A de vous accorder le dédommagement de 75 euros TTC qu'il a accepté de vous accorder à la suite de mon intervention.**

**Enfin, je vous recommande de vous acquitter du solde restant dû conformément aux modalités convenues.**

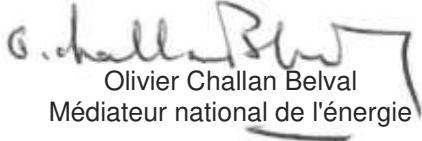
Vous m'avez indiqué que vous acceptiez la solution proposée, ce dont je prends acte.

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

Si vous demeurez insatisfaits de l'issue de cette médiation, ou si le distributeur B refuse 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 (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, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

  
Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie