

Madame C. S

Monsieur C. M

Paris, le 15 novembre 2023

Dossier suivi par :

Tél. :

N°de dossier : **D2023-12103**

(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 la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Le 8 juin 2022, vous avez contacté le fournisseur A pour demander une mise en service de l'électricité à votre domicile à la suite de votre emménagement. Vous contestez la facture de consommation d'électricité sans fournisseur émise par le distributeur B le 15 septembre 2022, d'un montant de 849,20 euros TTC, car vous la considérez injustifiée au regard de vos démarches et vous la trouvez élevée au regard de vos usages.

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

**Le distributeur B a annulé, le 14 juin 2022, la première demande de mise en service formulée par le fournisseur A du fait de votre refus du changement de compteur. Vous n'avez pas été informés par le fournisseur A que la mise en service n'avait pas été réalisée.**

**Une consommation d'électricité sans fournisseur a donc eu lieu jusqu'au 18 août 2022, date de la mise en service effective.**

**Le distributeur B aurait dû effectuer la mise en service en juin 2022, en dépit de votre refus de changement de compteur, et le fournisseur A aurait dû vous informer du rejet de celle-ci et solliciter aussitôt une nouvelle intervention.**

**Le distributeur B a appliqué un abattement de 50% sur la facture litigieuse, et a proposé de vous accorder un dédommagement. Le fournisseur A a également proposé de vous accorder un dédommagement.**

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

- **Le retard dans la mise en service**

Le 9 juin 2022, dans le cadre de votre emménagement, le fournisseur A a adressé au distributeur B une demande de mise en service pour une puissance de 18 kVA. Le disjoncteur de l'installation étant réglé à 24 kVA, une intervention sur place était nécessaire. Un technicien du distributeur B s'est donc présenté à votre domicile le 14 juin 2022 ; or celui-ci vous a indiqué qu'il allait procéder au remplacement du compteur à cette occasion. Vous avez refusé ce remplacement, mais pas la mise en service. Le distributeur B n'a toutefois pas procédé à la mise en service, à tort.

Le distributeur B affirme que cette intervention nécessitait un remplacement du compteur, sans en justifier. Cette demande n'émanant pas du fournisseur A, le distributeur B est responsable de l'absence de réalisation de la mise en service.

Le fournisseur A ne vous a pas informés de l'absence d'activation de votre contrat du fait du rejet de la mise en service. Ce n'est que le 18 juillet 2022, lorsque vous vous êtes connectés sur votre espace client afin d'ajouter un bénéficiaire à votre contrat, que vous avez pris connaissance de cette information.

Une nouvelle demande de mise en service a été effectuée auprès du distributeur B le 22 juillet 2022, pour une puissance de 24 kVA. La mise en service n'a été effectuée que le 18 août 2022 et votre compteur a finalement été changé à cette même occasion.

Vous avez ensuite, de vous-même, contacté le distributeur B le 15 septembre 2022 afin de savoir ce qu'il en était de vos consommations d'électricité du 8 juin au 18 août 2022.

- **La consommation sans fournisseur**

À la suite de votre prise de contact, le distributeur B a émis une facture de valorisation de la consommation d'électricité effectuée sans fournisseur du 8 juin au 18 août 2022, d'un montant de 849,20 euros TTC portant sur une consommation de 1 507 kWh.

Le montant de cette facture vous paraissait élevé au vu de vos usages et de votre bonne foi.

Le distributeur B reconnaît qu'aucune photographie du compteur déposé n'est disponible afin de fiabiliser la consommation facturée. Celle-ci correspond à une consommation moyenne de 21,23 kWh/jour. Or, du 18 août au 27 septembre 2022, la consommation enregistrée s'élevait en moyenne à 23,73 kWh/jour. La consommation facturée était donc cohérente.

Le distributeur B a toutefois corrigé sa facture de revalorisation afin de la réduire de moitié. La nouvelle facture, émise le 4 octobre 2022, était d'un montant de 424,87 euros TTC.

Après plusieurs relances, notamment d'organismes de recouvrement, vous vous êtes acquittés de cette facture ; cependant vous en contestez toujours le montant et le principe.

La consommation facturée étant cohérente avec votre consommation réelle, je ne suis pas en mesure de remettre en cause cette facture. Par ailleurs, le distributeur B a proposé de vous accorder un dédommagement supplémentaire.

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

- **au distributeur B de mettre en œuvre sa proposition de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC eu égard au traitement insatisfaisant de votre dossier ;**
- **au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC, comme il l'a proposé, eu égard au traitement insatisfaisant de votre dossier.**

Vous êtes libres 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.

Si vous demeurez insatisfaits de l'issue de cette médiation, 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie