

Madame I.G

Paris, le 6 décembre 2023

Dossier suivi par :

Tél. :

N°de dossier : **D2023-13679**

(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 aux fournisseurs A et B et au distributeur C concernant la facturation de vos consommations de gaz naturel et d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous sollicitez la rectification de vos factures d'électricité et de gaz naturel au motif que des inversions de PCE (Point de Comptage et Estimation, référence désignant un site de consommations en gaz naturel) et de PDL (Point De Livraison, référence désignant un site de consommations en électricité) ont été commises.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations des fournisseurs A et B et des distributeurs C et D, mes conclusions sont les suivantes :

Vos contrats ont été rattachés à un PCE et à un PDL erronés lors de votre entrée dans le logement le 1^{er} juin 2017 jusque fin avril 2023.

De ce fait, vous avez été sous-facturée en électricité et surfacturée en gaz naturel.

Deux fournisseurs sont en cause dans ces inversions : Le fournisseur B du 1^{er} juin 2017 au 1^{er} septembre 2020, et le fournisseur A à compter du 1^{er} septembre 2020.

Le fournisseur B a indiqué qu'il procèderait à l'annulation de la totalité des factures émises au titre du mauvais PCE et qu'il ne refacturerait pas vos consommations de gaz naturel, ce que j'estime équitable. En revanche, le fournisseur B a refusé d'annuler les factures d'électricité émises au titre du PDL 146, au motif que ces dernières seraient fondées. Or, les différents éléments apportés au cours de la médiation démontrent que votre logement est bien rattaché au PDL 361. Aussi, je recommande au fournisseur B d'annuler la totalité des factures émises au titre du PDL 146 et de vous accorder un dédommagement eu égard aux désagréments occasionnés.

Le fournisseur A a annulé la totalité des factures émises au titre des mauvais PCE et PDL et procédé au remboursement des sommes prélevées. Le fournisseur a également précisé que vous ne serez pas refacturée de vos consommations de gaz naturel.

Aucun contrat n'était actif sur le bon PDL entre avril 2017 et avril 2023, engendrant une situation de consommation sans fournisseur pendant 6 ans. Le distributeur C a valorisé la facturation des consommations du 24 avril 2021 au 24 avril 2023. Or, je considère que vous devriez bénéficier des dispositions protectrices du code de la consommation, et plus particulièrement de l'article L. 224-11 du code de la consommation qui prohibe le rattrapage de plus de 14 mois de consommation. En effet, vous ignorerez ne pas disposer de contrat notamment parce que le distributeur C a laissé votre alimentation en libre-service pendant 6 ans alors qu'il était censé la couper après 8 semaines. Aussi, je recommande au distributeur C de vous accorder un dédommagement supplémentaire.

Page 1

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

L'INVERSION DE PDL ET DE PCE

Il ressort des observations des distributeurs que votre logement est rattaché aux points suivants :
PDL n° 19579015788**361** (PDL 361) ;
PCE n° 19533719116**005** (PCE 005)

Les points sur lesquels vous avez été rattachée par erreur sont les suivants :
PDL n° 19579160506**146** (PDL 146) ;
PCE n° 19533863833**837** (PCE 837)

L'adresse du PDL 361, qui correspond à votre logement, dans le système informatique du distributeur C est l'appartement 001 situé au rez-de-chaussée du bâtiment A. Or, lors d'un échange téléphonique avec mes services, vous avez précisé que sur l'avenant au contrat de location figurait le numéro d'appartement « A02 ». Cette erreur d'adressage est à l'origine des inversions.

À ce titre, je recommande au distributeur C de rectifier l'adresse du PDL 361 afin de préciser le numéro d'appartement « A02 », et ce en vue d'éviter de futures inversions.

LES CONSOMMATIONS MISES À VOTRE CHARGE

- **Concernant l'électricité**

Des inversions de PCE et de PDL ont été commises depuis votre entrée dans les lieux, à savoir le 1^{er} juin 2017 (voir avenant au contrat de bail). J'ai repris dans les tableaux ci-dessous les consommations d'électricité qui vous ont été facturées par erreur, et celles qui auraient dû vous être facturées :

Consommations réalisées sur le PDL 361				
Événement	Date	Index kWh	Compteur	Fournisseur
mise sous tension	07/03/2017	0	812	
Consommations sans fournisseur du 1/06/2017 au 21/04/2023				
MES	21/04/2023	22 221	812	A

Volume total consommé : 22 221 kWh

Consommations facturées sur le PDL 146 en erreur				
Événement	Date	Index kWh	Compteur	Fournisseur
MES	23/08/2017	438	103	B
CHF	01/09/2020	6 424	103	A
MHS	24/01/2022	9 101	103	
Consommations sans fournisseur entre le 24/01/2022 et le 19/10/2022				
MES	19/10/2022	10 122	103	A
MHS	11/05/2023	11 095	103	

Volume total facturé : 9 636 kWh

Vous avez donc été facturée de consommations inférieures à vos consommations réelles d'électricité.

Je relève que le fournisseur B a activé à tort votre contrat de fourniture d'électricité sur le PDL 146 le 23 août 2017 alors même que le distributeur C l'avait alerté à plusieurs reprises d'une inversion de PDL (en mars 2018 et en janvier 2019) et que le fournisseur B disposait du numéro de votre PDL, que vous aviez communiqué lors d'un échange téléphonique. En outre, le fournisseur A a activé à deux reprises votre contrat sur le PDL erroné, bien que le « bon » client ait repris le PDL en janvier 2022 dans son périmètre.

Le 24 avril 2023, vous avez envoyé une photo de votre compteur faisant figurer le PDL 361. le fournisseur A a de ce fait rattaché un nouveau contrat au bon PDL et a résilié le contrat au titre du PDL 146 le 11 mai 2023. **La situation est donc régularisée pour l'avenir.**

Le fournisseur B a indiqué dans ses observations que l'erreur de PDL ne serait pas avérée, car vous disposiez de l'électricité alors même que le PDL 361 « n'était pas alimenté ». Or, ces informations sont inexactes puisque le PDL 361 était bien alimenté depuis le 7 mars 2017, date à laquelle le compteur matricule 812 a été mis sous tension selon le distributeur C, ce qui est corroboré par l'historique de données de consommations. En outre, je rappelle qu'il appartient aux fournisseurs d'effectuer des vérifications lors de la souscription d'un contrat afin que celui-ci soit activé sur le bon PDL, et en cas de doute il leur revient de solliciter le distributeur.¹

- **Concernant le gaz naturel**

Les tableaux ci-dessous reprennent les consommations qui vous ont été facturées au titre du mauvais PCE et ce que vous avez réellement consommé :

Consommations réalisées sur le PCE 005				
Événement	Date	Index	Compteur	Fournisseur
MES	04/04/2017	0	740	EDF
Dépose du compteur	24/02/2022	4479	740	A
Pose nouveau compteur	24/02/2022	0	910	
MES	19/05/2023	516	910	

Volume total consommé: 4 995 m³

Consommations facturées sur le PCE 837				
Événement	Date	Index	Compteur	Fournisseur
MES	26/05/2017	0	735	B
CHF	01/09/2020	4108	735	^
Dépose du compteur	24/02/2022	5 430	735	
Pose du nouveau compteur	24/02/2022	0	866	A
	03/08/2022	313	866	A
	03/06/2023	1 447	866	A

Volume facturé : 6 877 m³

Vous avez donc été trop facturée par rapport à vos consommations réelles.

Le 17 avril 2023, vous avez transmis une photo de votre compteur faisant figurer le PCE 005. Le fournisseur A a de ce fait rattaché un nouveau contrat au bon PDL le 19 mai 2023. **La situation est donc régularisée pour l'avenir.**

Au regard de ces multiples inversions, j'estime que les fournisseurs devraient vous accorder un dédommagement.

¹ Recommandations de bonnes pratiques du médiateur national de l'énergie (14/09/23), p.17

LA FACTURATION DE VOS CONSOMMATIONS

- **Concernant l'électricité**

Le fournisseur B vous a facturée à tort au titre du PDL 146 du 23 août 2017 au 1^{er} septembre 2020. Ces consommations n'étant pas les vôtres, **je recommande au fournisseur B d'annuler la totalité des factures émises**, pour une quantité de 5 986 kWh.

Le fournisseur A a quant à lui indiqué avoir déjà annulé la totalité des factures émises au titre du PDL 146 pour la période du 1^{er} septembre 2020 au 24 janvier 2022 (2 677 kWh) et du 10 octobre 2022 au 11 mai 2023 (973 kWh), et avoir remboursé à ce titre 741,89 euros TTC (570,83 + 171,06).

En revanche, aucun contrat n'a été activé pour votre PDL 361 pendant cette période. Or, malgré l'absence de contrat actif, le distributeur C avait bien mis en service votre PDL en avril 2017. Par conséquent, vous avez consommé de l'électricité sans fournisseur du 1^{er} juin 2017 (votre entrée dans les lieux) au 24 avril 2023 (mise en service de votre contrat par le fournisseur A).

Le distributeur C a proposé de facturer uniquement 2 ans de consommation (du 24/04/2021 au 24/04/2023, soit 8 165 kWh) et a valorisé cette facturation à 2 636,84 euros TTC.

Je constate cependant que votre PDL est resté alimenté pendant 6 ans sans contrat actif, ce qui va au-delà du délai imposé par la Commission de régulation de l'énergie concernant la coupure d'un point de livraison supposé inactif.² En outre, le distributeur C ne démontre pas avoir tenté d'intervenir pour interrompre l'alimentation, ni vous informer de la situation, ce qui aurait pu permettre de résoudre l'inversion plus tôt.

Je considère donc que le distributeur a une part de responsabilité dans cette situation de consommations sans fournisseur. Le distributeur C a à ce titre proposé de vous accorder un dédommagement de 500 euros TTC, or j'estime que vous ne devriez pas être facturée de consommations sans fournisseur remontant à plus de 14 mois, puisque vous disposiez d'un contrat de fourniture d'électricité durant cette même période (sur le mauvais PDL, ce dont vous n'êtes pas responsable). **Aussi, j'estime que le distributeur C devrait vous accorder un dédommagement supplémentaire, égal à la différence entre ce qu'il entend facturer sur 2 ans et ce qu'il aurait facturé sur 14 mois.**

- **Concernant le gaz naturel**

Le fournisseur B vous a facturée à tort au titre du PCE 837 du 26 mai 2017 au 1^{er} septembre 2020. Le fournisseur B a proposé d'annuler la totalité des factures émises à ce titre, pour une quantité de 4 108 m³, et de vous rembourser les sommes prélevées. En outre, le fournisseur B a précisé qu'il ne refacturerait pas vos consommations réelles et votre abonnement sur cette même période, puisqu'ils sont prescrits en vertu des dispositions des articles L.218-2 et L. 224-11 du code de la consommation.

Le fournisseur A a également annulé la totalité des factures émises au titre du PCE 837 entre le 1^{er} septembre 2020 et le 3 juin 2023, pour une quantité de 2 679 m³, et a remboursé à ce titre un montant de 2 259,20 euros TTC³ le 6 juin 2023. En outre, le fournisseur A a précisé qu'il ne refacturerait pas vos consommations réelles et votre abonnement sur cette période (bien qu'il serait fondé à y procéder, dans la limite de 14 mois).

² Procédure de traitement d'un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA consommant sans fournisseur et équipé d'un compteur électrique non-communicant, page 3/6 : « A la suite d'une demande de résiliation du PRM à l'initiative d'un client résidentiel, le GRD découvre un consommateur résidentiel ou professionnel (nouveau client, propriétaire réalisant des travaux entre deux occupants) **lors du déplacement pour coupure d'un site réputé sans client (de 0 à 8 semaines après résiliation pour un PRM particulier)** », www.concertation.cre.fr

³ Solde correspondant au paiement des factures du 20/08/2021 et du 20/08/2022, ainsi que les mensualités entre le 7/10/2022 et le 7/04/2023.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur C de :

- vous accorder un dédommagement de 1 593 euros TTC (incluant les 500 euros proposés) à déduire du solde restant dû, eu égard à la mise sous tension et au maintien de l'alimentation en électricité sur le PDL 361 alors que le point était supposé être inactif ;
- mettre à jour l'adresse reliée à votre PDL, afin d'y faire figurer l'appartement n°A02 et non 001, afin d'éviter de nouvelles inversions ;
- vous accorder une facilité de paiement en vue du règlement du solde restant, conforme à vos capacités financières.

En outre, je recommande au fournisseur B :

- d'annuler l'ensemble des factures émises au titre du PDL 146 ;
- d'annuler l'ensemble des factures émises au titre du PCE 837, comme il s'y est engagé, et de vous rembourser les sommes correspondantes ;
- de ne pas refacturer vos consommations d'électricité et de gaz naturel entre votre entrée dans le logement le 1^{er} juin 2017 et le 1^{er} septembre 2020, comme il s'y est engagé ;
- de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC au titre du maintien de votre contrat sur le mauvais PDL alors que le fournisseur A avait été alerté à plusieurs reprises de l'inversion.

Enfin, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC, comme il l'a accepté, eu égard aux désagréments occasionnés.

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 aux fournisseur B ainsi qu'au distributeur C 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 B et/ou le distributeur C 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