

Madame S

Paris, le 5 décembre 2023

Dossier suivi par

Tél. :

N°de dossier : **D2023-17228**

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

Vous étiez titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A depuis le 10 mars 2010.

Vous contestez donc la facture émise par le distributeur B le 27 février 2023, d'un montant de 17 809,09 euros TTC, au titre des consommations réalisées sans fournisseur du 22 février 2021 au 22 février 2023 (57 175 kWh).

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

Le 12 décembre 2019, le fournisseur A a résilié votre contrat, à tort, en raison d'une confusion entre deux points de livraison (PDL), ce qu'il reconnaît. Par conséquent, à compter de cette date, aucun contrat n'était actif sur votre PDL.

Vous indiquez ne pas avoir reçu de facture de clôture et ne pas avoir pris conscience de la résiliation du contrat, les factures étant supposées être envoyées à l'étude notariale de votre époux (qui ne s'est pas aperçu de leur absence), et tous deux pensant que les prélèvements des mensualités étaient réalisés sur le compte bancaire de l'autre. Le fournisseur A a toutefois produit la facture de clôture au cours de la médiation, et indiqué que celle-ci ne lui était pas revenue en « NPAI ». Vous reconnaissez avoir été négligente en ne vous apercevant pas de la résiliation du contrat.

Ce n'est qu'en février 2023, lors d'un appel au fournisseur A, que vous avez appris que vous ne disposiez plus d'un contrat actif. Vous avez alors souscrit un nouveau contrat, activé le 22 février 2023.

Le distributeur B indique s'être déplacé les 17 mai et 12 août 2021 afin de procéder à l'interruption de l'alimentation électrique, mais ne pas avoir pu réaliser l'intervention en raison de l'inaccessibilité du compteur. Une intervention impliquant une nacelle était nécessaire afin de réaliser une coupure haute, mais celle-ci n'a pas eu lieu. Vous indiquez n'avoir reçu aucun avis de passage à la suite de ces déplacements.

En tout état de cause, le distributeur B reconnaît ne pas avoir respecté le délai de huit semaines prévu par la procédure définie par les acteurs du marché dans le cadre des instances de concertation placées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Par conséquent, le distributeur B a limité à deux ans la facturation des consommations sans fournisseur (au lieu de cinq ans comme le prévoit l'article 2224 du code civil) et a proposé de vous accorder un dédommagement de 500 euros TTC.

Page 1 sur 4

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.

Pour sa part, le fournisseur A propose de prendre en charge 1 445 kWh en heures creuses et 3 255 kWh en heures pleines, soit 658,84 euros TTC.

Il convient de préciser que, si le fournisseur A n'avait pas résilié votre contrat par erreur, vous auriez pu bénéficier des dispositions protectrices du code de la consommation, et notamment l'article L. 224-11 du code de la consommation qui limite la facturation à 14 mois de consommation. J'estime toutefois que vous avez votre part de responsabilité dans la survenance de cette situation, en ayant consommé de l'électricité pendant plus de 3 ans sans contrepartie financière.

Par conséquent, j'estime qu'il serait équitable que le fournisseur A et le distributeur B prennent en charge chacun 30% de l'écart entre la facturation émise par le distributeur B (17 809,09 euros TTC) et la facturation qu'il aurait émise sur la même période (9 352,55 euros TTC).

Compte tenu de ce qui précède, je recommande :

- **au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 2 536,96 euros TTC eu égard à la résiliation à tort de votre contrat, à l'origine de la situation de consommation sans fournisseur (incluant les 658,84 euros proposés) ;**
- **au distributeur B de vous accorder :**
 - **un dédommagement de 2 536,96 euros TTC eu égard au maintien de l'alimentation électrique de votre PDL inactif pendant 3 ans (incluant les 500 euros proposés), à déduire du solde restant dû ;**
 - **une facilité de règlement du solde adaptée à vos capacités financières.**

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 (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, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie