

Dossier suivi par :  
Tél. : 01.44.94.66.60  
Courriel : [mediation@energie-mediateur.fr](mailto:mediation@energie-mediateur.fr)  
N° de dossier : D2023-11398  
(à rappeler dans toute correspondance)

Paris, le 17 novembre 2023

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de madame D

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose madame D, votre assurée, au fournisseur A et au distributeur B concernant la facturation de ses consommations d'électricité sans fournisseur. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Votre assurée conteste la facturation des consommations d'électricité sans fournisseur établie par le distributeur B du 1<sup>er</sup> septembre 2022 au 17 octobre 2022.

La consommation facturée concerne une période de consommation antérieure à la date d'entrée de votre assurée dans le logement concerné, soit à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2022. Votre assurée a souscrit un contrat de fourniture d'électricité le 12 septembre 2022.

Le distributeur B a émis une première facture le 27 octobre 2022 d'un montant de 1886,74 euros TTC qui a mis à la charge de votre assurée 3051 kWh du 15 août 2022 au 17 octobre 2022. Le distributeur B a ensuite annulé cette facture et a procédé à l'émission d'une nouvelle facture. Vous contestez désormais la facture émise le 23 janvier 2023 d'un montant de 1 146,26 euros TTC mettant à la charge de votre assurée 2 301 kWh du 1<sup>er</sup> septembre 2022 au 17 octobre 2022.

Votre assurée conteste cette facture établie par le distributeur B car elle n'a jamais été avertie du retard d'activation du contrat et de cette situation de consommations sans fournisseur ni par distributeur B, ni par le fournisseur A, ni par sa bailleuse.

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

**La mise en service du contrat de votre assurée est intervenue avec plus d'un mois de retard à la suite de l'échec de la première intervention de mise en service par distributeur B. Le distributeur B s'en justifie en soulignant que le compteur était inaccessible. Or votre assurée in conteste formellement et de manière très circonstanciée cette explication.**

**Elle indique que le compteur était totalement accessible et que les index pouvaient y être lus seule la pose d'un compteur Linky était impossible en raison de la présence d'un plâtre autour de l'ancien compteur. Le remplacement du compteur n'a été programmé qu'après les travaux effectués par la propriétaire et le contrat n'a été activé qu'à cette occasion.**

**En outre, votre assurée indique avoir transmis des index auto-relevés par téléphone lors de la souscription du contrat auprès du fournisseur A ce qui rendait inutile toute intervention de relevé d'index. De surcroît, ni le distributeur B, ni le fournisseur A n'ont informé votre assurée des risques liés à la consommation sans contrat et le fournisseur A a encore aggravé ce litige en tardant à reformuler une nouvelle demande de mise en service.**

**Le contexte de ce litige me conduit à mettre en doute l'intérêt de solliciter une mise en service avec relevé formulée par le fournisseur A et l'inaccessibilité du compteur opposée par le distributeur B alors que la**

**consommatrice invoque les difficultés de poser le compteur Linky. L'écart de facturation entre la consommation sans fournisseur et la facturation qui aurait dû être établie par le fournisseur A n'a donc pas lieu d'être mise à sa charge.**

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

- La mise en service avec déplacement et son retard

Madame D a signé un contrat de bail pour le logement concerné par le litige le 1<sup>er</sup> septembre 2022 ainsi qu'un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur A le 12 septembre 2022.

Le fournisseur A a transmis une première demande de mise en service en septembre 2022 avec intervention alors que la consommatrice indique avoir fourni un relevé.

Une intervention de mise en service a été programmée le 20 septembre 2022. Lors de cette intervention, le distributeur B n'a pas procédé pas à la mise en service car le compteur et le coupe circuit étaient inaccessibles selon lui .

Le distributeur B a abandonné la mise en service du contrat et en a informé le fournisseur A. Le 3 octobre 2022, le fournisseur A a transmis une nouvelle demande de mise en service avec intervention à ENEDIS réalisé le 17 octobre 2022. A l'occasion de cette mise en service, le distributeur B a procédé au changement du compteur et déposé le compteur aux index à 80 314 kWh en heures creuses (HC) et 126 241 kWh en heures pleines (HP)

En l'absence d'activation du contrat avant le 17 octobre 2022, des consommations sans fournisseur ont été mises à la charge de madame D par le distributeur B.

Le distributeur B a émis une première facture le 27 octobre 2022 d'un montant de 1886,74 euros TTC qui a mis à la charge de votre assurée 3 051 kWh du 15 août 2022 au 17 octobre 2022. Cette facture tient compte des index réels de résiliation du précédent occupant du 15 août 2022 à 79 149 kWh en HC et 124 305 kWh en HP.

Votre assurée a contesté cette facture car elle n'a commencé à occuper le logement seulement à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2022. Elle a transmis à cet égard son contrat de bail signé le 1<sup>er</sup> septembre 2022.

Le distributeur B a tenu compte de cette réclamation et a annulé cette facture. Il a procédé à l'émission d'une nouvelle facture. Vous contestez désormais la facture émise le 23 janvier 2023 d'un montant de 1 146,26 euros TTC mettant à la charge de votre assurée 2 301 kWh du 1<sup>er</sup> septembre 2022 au 17 octobre 2022.

Le distributeur B a tenu compte de la consommation enregistrée du 15 août 2022 au 17 octobre 2022 mais l'a proratisée afin de ne mettre à sa charge que 46 jours de consommations (du 1<sup>er</sup> septembre 2022 au 17 octobre 2022). En effet, le distributeur B ne dispose pas d'index réels d'entrée dans les lieux.

Au regard de ces éléments, j'en conclus que le fournisseur A est responsable de l'activation tardive du contrat de madame D

- il ne justifie pas de l'avoir informée de l'échec de la première mise en service ;
- il n'a formulé une demande de mise en service que le 3 octobre auprès du distributeur B soit environ 20 jour plus tard ;
- l'opportunité d'une mise en service avec intervention pose question dès lors que la consommatrice indique avoir transmis des auto-relevés le 12 septembre par téléphone.

En outre, le distributeur B aurait pu alerter la consommatrice sur le risque de consommation sans fournisseur alors qu'un contrat était en cours d'activation et était valablement signé ; une consommation sans contrat est donc difficilement acceptable.

- L'inaccessibilité du compteur invoquée par le distributeur B

Dans le cadre d'un échange téléphonique avec ma collaboratrice, votre assurée indique qu'aucune affaire personnelle n'empêchait l'accessibilité de l'ancien compteur situé dans l'entrée. Les index pouvaient être relevés aisément. Elle souligne que l'intervention du distributeur B n'avait que pour objectif de changer le compteur et à aucun il ne lui a été indiqué qu'il s'agissait d'activer sa mise en service.

Elle reconnaît que le changement de compteur était impossible à cette date en raison de la présence de plâtre entourant le compteur. La propriétaire a effectué les travaux nécessaires qui ont permis la dépose de l'ancien compteur et la pose du compteur Linky le 17 octobre 2022. Le distributeur B n'a activé le contrat qu'à cette occasion.

**Je déduis de ces éléments que la circonstance empêchant la pose du compteur Linky n'aurait pas dû différer la mise en service**

Ces deux interventions sont distinctes et l'impossibilité technique de poser le compteur n'est pas une cause d'échec de l'activation du contrat.

Le distributeur B a selon la consommatrice qui apporte des éléments circonstanciés contribué à l'existence d'une consommation sans fournisseur.

En raison de la responsabilité le distributeur B et du fournisseur A, j'estime équitable qu'ils prennent à leur charge la différence entre le montant de la facture de régularisation émise par le distributeur B (1 146,26 euros TTC) et celui qui vous aurait été facturé si le fournisseur A avait activé le contrat de votre assurée le 12 septembre 2022 (428,78 euros TTC). Cette différence représente 717,48 euros TTC.

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

- **Prendre à sa charge 70% de l'écart tarifaire en raison de sa responsabilité dans la survenance du litige, soit 502 euros TTC, comprenant le dédommagement de 60 euros TTC proposé, puisqu'il a contribué au préjudice alors qu'un contrat était en cours ;**
- **D'accorder à madame D, si nécessaire, une facilité de paiement compatible avec ses ressources pour le règlement du solde restant dû.**

**Je recommande également au fournisseur A de prendre de prendre à sa charge 30% de l'écart tarifaire en raison de sa responsabilité dans la survenance du litige, en ne tenant pas informée madame D de l'échec de la première demande de mise en service et pour l'absence de retransmission une mise en service sans intervention dans de meilleurs délais, et alors que l'opportunité d'une intervention est mise en doute dans la mesure où la consommatrice avec transmis un auto-relevé ce qui représente 216 euros TTC.**

Madame D est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée.

Je vous remercie de me le faire savoir dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que la solution proposée est acceptée.

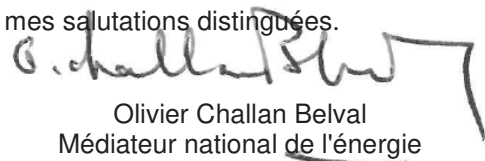
Je demande au fournisseur A et au distributeur B de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si madame D demeure 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, madame D garde 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 évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

  
Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie