

Monsieur W

Paris, le 21 février 2020

N° de saisine : D2019-19174  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur X et au distributeur Y concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez les consommations facturées par X entre avril et juillet 2019. Vous indiquez qu'elles ne correspondent pas à celles de votre logement. Vous suspectez une inversion de compteur et précisez que cette anomalie a entraîné deux suspensions de votre fourniture (du 6 au 10 juillet et du 24 au 25 juillet 2019), ce qui vous a causé différents préjudices (moral et perte de denrées alimentaires) que vous évaluez à 1 700 euros TTC. Vous contestez également les frais de mise en service facturés.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur X et du distributeur Y (jointes en annexe) mes conclusions sont les suivantes :

**Votre litige a pour origine la communication par vos soins, d'un numéro de point de livraison (PDL, c'est-à-dire la référence technique du compteur) erroné, puisqu'il ne correspondait pas à votre logement. Or, X avait la possibilité d'empêcher que cette erreur ne survienne dès les premières difficultés qu'il a rencontrées pour assurer votre mise en service. D'autre part, il n'a pas mis en œuvre les procédures correctives prévues par les instances de concertation placées sous l'égide de la commission de régulation de l'énergie en cas d'erreur de point de livraison. Vous restez en conséquence aujourd'hui facturé des consommations d'un tiers, ce qui n'est pas admissible.**

**J'en conclus que faute d'avoir agi en fournisseur diligent, X devrait vous dédommager des désagréments subis.**

**En outre, j'ai relevé que des frais de mise en service vous ont été facturés à trois reprises, ce qui ne se justifiait pas pour deux d'entre eux que X devrait annuler.**

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

## L'INVERSION DE POINT DE LIVRAISON

Vous avez souscrit un contrat le 13 décembre 2018 auprès du fournisseur X. Vous avez communiqué le point de livraison (PDL) n°xxx xxx xxx xx. La mise en service a été refusée par Y car une demande était déjà en cours sur ces références.

En mars 2019, vous avez recontacté X afin de lui signaler l'absence de contrat. Ce dernier vous a demandé de confirmer la référence de numéro de PDL, ce que vous avez fait. Le contrat a été activé le 15 avril 2019. Or, ce PDL n'était pas le vôtre. Le PDL rattaché à votre logement est le xxx xxx xxx xx. Le contrat a donc été activé sur la base de références erronées. Vous expliquez que celles-ci vous ont été communiquées par le promoteur qui a construit votre immeuble et qui vous les a communiquées.

Cette inversion a été détectée le 6 juillet 2019 lorsque votre fourniture d'électricité a été réduite à 1 kVA à la suite de la résiliation du contrat du promoteur (votre contrat n'ayant pas été activé sur de bonnes références, le compteur de votre domicile n'était rattaché à aucun contrat).

Le 9 juillet 2019, X a sollicité la mise en service du contrat sur le bon PDL. La prestation a été réalisée le 10 juillet 2019. Les consommations facturées depuis cette date sont donc correctes.

Le refus par Y de la première demande de mise en service n'a pas fait l'objet d'un suivi par X, qui n'a ni confirmé sa demande, ni mené d'enquête (auprès de vous et/ou d'Y) pour la finaliser. Par ailleurs, informé de ces difficultés, il n'a pris aucune précaution particulière en mars, lorsque vous l'avez rappelé, pour vous demander de vérifier le numéro de point de référence et de mesure (information équivalente au PDL, affichée sur le compteur Linky) affiché sur votre compteur. Aussi, si l'erreur initiale n'est pas du fait de X, ce dernier porte une part de responsabilité certaine dans ce litige pour n'avoir pas sécurisé suffisamment votre mise en service, alors qu'il pouvait soupçonner une anomalie.

## LES CONSEQUENCES SUR VOTRE FACTURATION

- **Les consommations enregistrées sur le point de livraison erroné du 15 avril au 3 juillet 2019**

Compte tenu des références erronées de votre point de livraison, du 15 avril (date de mise en service) au 3 juillet 2019, vous avez été facturé sur la base de consommations qui ne sont pas les vôtres : 389 kWh, soit 57,78 euros TTC.

Or, dans ce type de situation, et conformément aux procédures concertées dans le cadre des groupes de travail de la Commission de régulation de l'énergie<sup>1</sup>, il revient au fournisseur qui a détecté l'erreur de se rapprocher du distributeur pour identifier le fournisseur auprès de qui devrait être rattaché le PDL renseigné à tort sur votre contrat. Cette démarche permet par la suite aux fournisseurs de corriger la facturation de leurs clients éventuels. La procédure précise « *Le fournisseur F1 rembourse le client A des consommations du PRM2 qui a été affecté à son périmètre durant la période de l'erreur* »

A cet égard, la consommation facturée à tort aurait dû être annulée et vous auriez dû être facturé de la consommation enregistrée sur le compteur rattaché au PDL n°xxx xxx xxx xx de votre logement.

Le distributeur Y ne m'ayant pas communiqué d'index au 15 avril 2019 sur le compteur de votre logement, je ne peux pas déterminer quelle consommation aurait dû être mise à votre charge.

En tout état de cause, même si le fournisseur X, n'a pas été à même de redresser la situation, vous n'avez pas à en pâtir et il devrait annuler 389 kWh.

X a jusqu'ici refusé de prendre en charge cette annulation au motif que cette consommation avait été mise à sa charge par Y et que l'erreur ne provenait pas de ses services.

Or, comme mon analyse le démontre X a été défaillant lors de la mise en service puis pour mettre en œuvre les procédures correctives.

---

<sup>1</sup> Disponible sur le site [www.gte2007.com](http://www.gte2007.com)

En tout état de cause, la consommation qui concerne le logement d'un tiers ne devrait en aucun cas, rester à votre charge.

Aussi, je considère que X devrait régulariser votre facturation, sur la période du 15 avril au 10 juillet 2019, en annulant la consommation correspondant au PDL erroné, soit 389 kWh (57,78 euros TTC).

J'ajoute que, dans un but de prévention des litiges, il conviendrait qu'il respecte, systématiquement et pour tous ses clients, ces principes.

- **Les consommations enregistrées sur le bon PDL**
  - o **L'absence de facturation des consommations enregistrées par votre compteur du 14 décembre 2018 au 10 juillet 2019 ;**

Vous avez souhaité souscrire un contrat dès le 13 décembre 2018. Le contrat établi avec les références du mauvais PDL a été activé le 15 avril 2019.

Les consommations facturées du 15 avril au 10 juillet 2019 ne sont pas les vôtres. Vos consommations n'ont donc pas été facturées du 13 décembre 2018 au 15 avril 2019 (209 jours).

Le distributeur Y n'a évoqué aucune rectification ce qui laisse supposer que cette consommation ne vous sera pas refacturée. Je n'ai pas d'information concernant cette consommation. Toutefois, en tenant compte de votre historique, je l'évalue à 795 kWh environ (consommation moyenne de 3,8 kWh par jour entre juillet et novembre 2019 x 209 jours), soit 120 euros TTC environ.

- o **Les consommations enregistrées depuis le 10 juillet 2019**

La consommation enregistrée depuis cette date correspond à votre logement. Elle ne présente pas d'anomalie.

#### **LES FRAIS DE MISE EN SERVICE FACTURÉS**

Vous avez payé, lors de l'activation du contrat du PDL erroné, des frais de mise en service à hauteur de 17,69 euros HT, soit 21,23 euros TTC. Ces frais ne concernant pas votre contrat, j'estime que X devrait les annuler.

En juillet 2019, vous avez souscrit un contrat sur le bon PDL ce qui a entraîné la facturation de nouveaux frais de 17,69 euros HT soit 21,23 euros TTC. Le 15 juillet 2019, votre contrat a été résilié à la suite d'une demande de mise en service d'un tiers sur ce PDL. X a sollicité une nouvelle mise en service afin que votre contrat soit régularisé ce qui a entraîné la facturation de nouveaux frais de mise en service (ces deux frais apparaissent sur la facture du 1<sup>er</sup> août 2019 de 45,36 euros TTC).

Les premiers frais sont dus dans la mesure où ils concernent l'activation de votre contrat sur le bon PDL.

En revanche, les seconds sont liés à une erreur de PDL émanant d'un tiers. X avait connaissance des différentes anomalies de votre contrat et savait que la résiliation faisait suite à une erreur de PDL. Il aurait donc dû effectuer les demandes nécessaires auprès d'Y afin d'éviter la facturation de ces frais de 21,23 euros TTC (par exemple en contactant le distributeur afin de connaître le nouveau fournisseur et en l'alertant de l'erreur afin que la procédure de retour en arrière puisse avoir lieu). J'estime donc que X devrait annuler les frais facturés de 17,69 euros HT (21,23 euros TTC).

Le fournisseur X devrait donc annuler deux frais de mise en service, soit 42,46 euros TTC.

## LES SUSPENSIONS DE FOURNITURE ET LES DÉSAGRÈMENTS EN RÉSULTANT

### - La suspension du 6 juillet 2019

Compte tenu de l'inversion de PDL, vous n'aviez pas de contrat sur le bon PDL ce qui a entraîné la réduction de puissance le 6 juillet 2019. Le 9 juillet 2019, le fournisseur X a sollicité une mise en service pour le 10 juillet 2019.

La situation a été régularisée le 10 juillet 2019. Vous êtes donc resté, durant 5 jours avec une puissance réduite.

### - La suspension du 24 juillet 2019

Un tiers a sollicité à tort une demande de mise en service sur votre PDL ce qui a entraîné la résiliation de votre contrat. La situation a été régularisée le lendemain.

Le fournisseur X est en partie responsable de la première réduction de puissance car il n'avait pas vérifié les coordonnées techniques de votre PDL. De plus, il aurait pu solliciter le rétablissement dans la journée au lieu de faire une demande de rétablissement classique.

## LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS

Vous indiquez avoir perdu à deux reprises l'intégralité de vos denrées alimentaires. Vous indiquez également avoir quitté plus tôt votre travail pour éclaircir la situation avec les opérateurs, ce qui vous a « *pénalisé sur vos temps de congés* ». Vous indiquez également que les réductions ayant eu lieu durant la canicule, votre fils de deux ans et vous-même n'avez pas pu « *vous rafraîchir* ».

### - La perte des denrées alimentaires

Vous communiquez des relevés de compte sur lesquels vous avez surligné des paiements auprès d'enseignes telles que Carrefour ou Auchan. Vous semblez également vouloir être remboursé de certains retraits d'argent liquide que vous avez effectués. Vous estimez justifier de 1 191,87 euros de perte de denrées alimentaires pour les deux suspensions. Or, les relevés de compte ne constituent pas une preuve de ces supposées pertes. En effet, il ne m'est pas possible de savoir quels produits vous avez achetés dans les différentes enseignes concernées (probablement pas uniquement de l'alimentaire). De plus, dans les denrées achetées, certaines peuvent ne pas se conserver au réfrigérateur ou au congélateur et certaines ont pu être consommées avant les réductions de puissance. Vous ne justifiez donc pas de votre préjudice. En l'absence d'élément probant, il convient de retenir un montant forfaitaire. La perte des denrées alimentaires peut être évaluée forfaitairement par référence à différents indicateurs. Par exemple, le panier moyen d'un ménage déterminé par l'Observatoire des prix de l'association Familles Rurales, est estimé à 136 euros TTC sur l'année 2017. Les enquêtes du Réseau de transport d'électricité démontrent de leur côté qu'au-delà de 6 heures de coupure, le préjudice causé aux ménages s'aggrave nettement et s'évalue en moyenne à 150 euros TTC.

Je recommande donc qu'un dédommagement de 150 euros TTC vous soit accordé.

Par ailleurs, la seconde réduction a été de courte durée (une journée). Elle est liée à la demande d'un fournisseur tiers qui n'est pas partie à la présente médiation. Y et X ne sont pas responsables. En tout état de cause, aucune consommation ne vous a été facturée sur le bon PDL entre décembre 2018 et juillet 2019. J'ai estimé ce gain à 120 euros TTC.

Un dédommagement de 150 euros TTC et une absence de facturation d'environ 120 euros seraient de nature à compenser les désagrèments liés à la perte de denrées alimentaires.

- **Les congés payés**

Vous ne semblez pas avoir pris de jours de congés pour régler ce litige. De plus, aucune des prestations d'Y n'a nécessité votre présence sur place. En tout état de cause, vous n'êtes pas un travailleur indépendant. Le « *temps sur vos congés* », n'a pas entraîné, à proprement parler, de perte financière puisque ces congés sont payés. Vous avez toutefois dû effectuer différentes démarches, ce qui justifierait un dédommagement.

o **Les désagréments liés à la canicule**

Vous estimez avoir subi un préjudice « *matériel, physique et moral* » que vous estimez à 508,13 euros TTC environ (1 700-1 191,87) pour « *la gêne occasionnée pendant sept jours* ». Le préjudice matériel concerne les denrées alimentaires évoqué ci-dessus. Je ne constate pas de préjudice physique. Votre demande semble uniquement relever du préjudice moral

Toutefois, je tiens à vous préciser que la reconnaissance et le chiffrage d'un préjudice moral tel que pourrait le faire un juge n'est pas de mon ressort en qualité de médiateur.

Je comprends néanmoins les conséquences négatives de cette situation et estime en équité un dédommagement souhaitable.

Je recommande au fournisseur X:

- d'annuler les consommations facturées au titre du mauvais point de livraison, soit 389 kWh (57,78 euros TTC) ;
- d'annuler deux frais de mise en service facturés à tort, soit 42,46 euros TTC ;
- de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC pour la perte de denrées alimentaires ;
- de vous verser un dédommagement de 100 euros TTC pour les démarches effectuées et les désagréments subis.

D'une manière plus générale, je recommande au fournisseur X, en cas de détection d'une erreur sur l'affectation d'un point de livraison à l'un de ses clients, de mettre en œuvre les procédures correctives prévues à cet effet par les instances de concertation placées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie.

Celles-ci requièrent de la part du fournisseur qui a détecté une erreur de point de livraison, d'une part qu'il se rapproche du distributeur pour identifier le fournisseur à qui devrait être rattaché le point de livraison ; d'autre part qu'il mette en œuvre, avec ce fournisseur, les procédures correctives appropriées, pour que chaque consommateur soit le cas échéant facturé de ses propres consommations et non de celles d'un tiers.


Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

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

Si vous la contestez, ou si le fournisseur X refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice. Je vous informe 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Le médiateur national de l'énergie

Copie : X  
Y

Annexe 1 : Observations du fournisseur X  
Annexe 2 : Observations du distributeur Y

PJ: fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie* »