RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

Monsieur G

Paris, le 21 février 2022

N° de dossier : **D2021-15343**
(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 A et au distributeur Y concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facturation de vos consommations d'électricité par le fournisseur A et notamment la facture annuelle du 19 mars 2021 de 353,92 euros TTC à payer, après déduction des mensualités de 408,46 euros, au motif qu'elle est établie sur un point de livraison erroné (PDL ou PRM, c'est-à-dire la référence technique de votre compteur). En effet, à la suite de la réception de cette facture, vous avez changé de fournisseur et votre nouveau fournisseur a pu déterminer le PDL alimentant effectivement votre logement. Vous souhaitez l'annulation de la facturation émise par le fournisseur A, d'autant que vous n'occupiez pas le logement au cours de la période considérée.

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

L'erreur de point de livraison au moment de la souscription de votre contrat est avérée.

Au cours de la présente médiation, le fournisseur A a refusé d'annuler sa facturation, au motif que le point de livraison a été transmis par vos soins, ce que vous contestez. Je constate néanmoins que le compteur de votre logement est probablement incorrectement référencé par le distributeur Y (comme le n°XX au lieu du numéro XX), ce qui conforte une possible erreur de la part du fournisseur A.

Quoi qu'il en soit et quelle que soit l'origine de cette erreur, vous n'avez pas à être facturé des consommations d'un tiers, d'autant que la procédure applicable en la matière, et quoi qu'ait pu en dire, le fournisseur A quant à son application à votre situation, prévoit des compensations entre fournisseur pour régulariser l'erreur.

En conclusion, je considère que le fournisseur A devrait annuler la facturation erronée, à charge pour lui d'en demander la compensation au fournisseur qui devait alimenter l'occupant du logement concerné voire au distributeur si aucun fournisseur n'était rattaché à ce PDL. En contrepartie, il pourrait vous facturer la consommation de votre logement, sous réserve que le distributeur Y ou le fournisseur ayant le point de livraison dans son périmètre lui transmette les données nécessaires à votre facturation.

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

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.

Le médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09
www.energie-mediateur.fr

L'ERREUR DE POINT DE LIVRAISON

Vous avez souscrit un contrat avec le fournisseur A le 21 février 2020, pour ce logement que vous veniez d'acquérir. Il a été activé le 23 février 2020 sur le PDL XXXXX.

Finalement, à la suite de la réception de la facture litigieuse puis à votre changement de fournisseur, il s'est avéré que le PDL auquel était rattaché le compteur alimentant votre logement est le n°XXXXX.

Vous avez donc été facturé par le fournisseur A pour le PDL erroné 23 février 2020 au 13 avril 2021, pour un total de 1 907 kWh en heures creuses (HC) et 2 543 kWh en heures pleines (HP), soit 680 euros TTC environ.

Depuis le 4 juin 2021, vous êtes facturé par votre nouveau fournisseur sur le bon PDL.

Il s'avère que l'origine de l'erreur est difficilement identifiable, puisque votre version et celle de le fournisseur A diffèrent.

En effet, le fournisseur A a prétendu que « *Lors de son appel de souscription le 21/02/2020, l'agent le fournisseur A propose au Réclamant de chercher le point de livraison s'il ne l'a pas. Le Réclamant indique l'avoir en sa possession et le communique sans équivoque le PDL XXXX. L'agent vérifie l'adresse avec le Réclamant qui confirme celle-ci au premier étage et correspondant à l'appartement 6. L'enregistrement de cet appel est disponible au besoin, et a été transmis au Réclamant lors d'un échange avec le service réclamation.* »

Sans remettre en cause cette affirmation, je rappelle que la CNIL recommande que l'enregistrement des appels téléphonique ne soit pas systématique et que leur conservation ne dépasse pas six mois (https://www.legifrance.gouv.fr/cnil/id/CNILTEXT000030048118/). Il est donc tout à fait surprenant que le fournisseur A ait conservé ces enregistrements et qu'il les ait retrouvés plus d'un an après votre souscription.

Je note que, pour votre part, vous avez contesté avoir transmis cette information, précisant que vous n'étiez pas dans le logement.

Je ne suis donc pas en mesure de trancher entre ces deux versions.

Pour autant, je constate que dans le système d'informations D'le

distributeur Y :

- le PDL XXXX erroné est référencé au "*X RUE "*
- le PDL XXXX alimentant votre logement est référence au « *X RUE* »

Vous avez précisé à mes services que vous occupiez le logement n°X au premier étage. Ceci accrédite l'hypothèse selon laquelle l'origine de l'erreur serait le système d'informations du distributeur Y, auquel le fournisseur A a accès, contrairement à vous.

J'ajoute que le fournisseur A a directement contribué à la détection tardive de l'erreur de PDL. En effet, vous aviez opté pour la mensualisation de vos paiements. Le fournisseur A avait évalué initialement vos mensualités à 74 euros mais, n'occupant pas le logement, vous avez émis le souhait qu'elle soit de 30 euros. Au final, vous avez réglé, pour les 12 premiers mois, la somme de 408,46 euros. Votre installation étant équipée d'un compteur Linky, le fournisseur A recevait chaque mois vos index. Or, à compter du relevé du 13 octobre 2020, l'abonnement et vos consommations représentaient déjà 410 euros TTC environ. Il aurait donc dû vous alerter et vous proposer de réévaluer les mensualités. Ceci aurait permis de vous alerter plus tôt quant au niveau des consommations mises à votre charge, puisque je remarque que, dès que vous avez reçu la facture litigieuse, vous avez cherché à comprendre l'origine de son montant élevé. Le fournisseur A vous a donc fait perdre une chance de détecter plus rapidement l'erreur de PDL, et donc de limiter la somme erronée mise à votre charge.

Quoiqu'il en soit, il est anormal que les consommations d'un logement qui n'est pas le vôtre, soient laissées à votre charge.

LA CORRECTION DE L'ERREUR DE PDL

À titre liminaire, je rappelle que les fournisseurs ont un devoir de conseil. Celui-ci est, à mon sens, renforcé au moment de la souscription d'un contrat. Ceci est d'ailleurs facilité pour les consommateurs disposant d'un compteur Linky, qui permet de consulter directement le PDL.

Surtout, je précise qu'en cas d'erreur avérée, et ce quelle qu'en soit l'origine (y compris si le consommateur y a contribué), la procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle en BT ≤ 36 kVA avec un compteur communicant, concertée entre les acteurs du marché, sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), a vocation à s'appliquer.

En effet, contrairement à ce qu'indique le fournisseur A qui lie l'application de cette procédure à la seule erreur du fournisseur, elle a vocation à s'appliquer dès lors qu'il y a une erreur de PDL commise. En effet, l'erreur affecte la validité du contrat.

De plus, il est anormal, sauf à en avoir émis le souhait, de devoir régler des consommations qui ne sont pas les siennes. Enfin et surtout, la procédure précise que « *Le fournisseur F1 rembourse le client A des consommations du PRM2 qui a été affecté à son périmètre durant la période de l'erreur* » puis qu'il s'entend avec le fournisseur concerné par l'erreur (c'est-à-dire celui dans le périmètre duquel se trouvait le point) pour en obtenir compensation. Il en ressort qu'en appliquant cette procédure, le fournisseur A ne sera pas financièrement redevable des consommations qu'il avait mises à votre charge. D'autre part si aucun fournisseur n'est concerné c'est au distributeur d'annuler ces consommations.

J'ajoute qu'en contrepartie, le fournisseur A serait fondé à maintenir la facturation de l'abonnement et pourrait également vous facturer la consommation de votre logement, sous réserve qu'le distributeur Y (si le PDL n'était dans la périmètre d'aucun fournisseur) ou le fournisseur ayant le point de livraison dans son périmètrelui transmette les données nécessaires à établir votre facturation.

Enfin, je précise que si l'erreur commise était dû aux renseignements erronées affichés par le distributeur Y dans son système d'informations, il revient à le fournisseur A de lui demander la compensation des frais qu'il aurait été amené à supporter, en s'adressant à ses interlocuteurs dédiés. Une telle démarche ne doit en aucun cas vous être imposée, ce qui serait le cas si le fournisseur A n'annulait pas sa facturation.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur le fournisseur A :

- **d'appliquer la procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle en BT ≤ 36 kVA avec un compteur communicant en annulant la consommation mise à votre charge pour le PDL erroné, soit 1 907 kWh en HC et 2 543 kWh en HP (environ 680 euros TTC) et de faire sienne les démarches auprès D'le distributeur Y ou de l'autre fournisseurimpacté pour en obtenir la compensation ;**
- **de vous refacturer les consommations enregistrées par le compteur alimentant effectivement votre logement, sous réserve de pouvoir en démontrer l'exactitude ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour ne pas avoir appliqué la procédure précité et donc pour ne pas avoir traité correctement vos réclamations.**

Je recommande à le distributeur Y de faciliter la mise en œuvre des procédures correctives et de corriger lesdonnées de son système d'information le cas échéant.

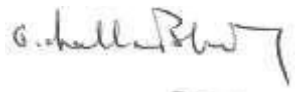
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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

Si vous demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur le fournisseur A et/ou le distributeur le distributeur Y 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 différentede 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
Médiateur national de l'énergie

Copie : Fournisseur A
Distributeur Y

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

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