

Madame G

Paris, le 7 avril 2022

N° de dossier : D2021-25514
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution au litige de Monsieur H

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose Monsieur H au fournisseur A et au distributeur Y concernant la facturation de ses consommations d'électricité. J'ai le plaisir de vous communiquer la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus à l'issue du processus de médiation.

Vous indiquiez que le contrat de Monsieur A avait été impacté par différentes anomalies et qu'il ne recevait aucune facture en électricité.

Monsieur H a souscrit un contrat auprès du fournisseur A le 27 juillet 2019 qui a été activé à l'index 8 700 kWh sur le Point De Livraison (PDL) xxxxxxxxxxxxxxxx correspondant bien au logement de Monsieur H.

Le 19 août 2019, l'ancien compteur a été déposé à l'index 8 892 kWh et un nouveau compteur a été posé à index nul.

Le 20 décembre 2019, le fournisseur B a sollicité, à tort, la mise en service d'un tiers sur le PDL de monsieur H, entraînant la résiliation du contrat à l'index 1 342 kWh le 1^{er} janvier 2020.

Le 2 juillet 2020, le fournisseur A a demandé la remise en service du contrat de Monsieur H, ce qui a été effectué le 3 juillet 2020 à l'index 03126 kWh. Monsieur H n'a donc pas été facturé des consommations d'électricité entre le 20 décembre 2019 et le 2 juillet 2020 (1 784 kWh soit 277 euros TTC environ) ce qui lui est favorable.

Le 9 novembre 2020, le fournisseur C a sollicité, à tort, la mise en service d'un tiers sur le PDL de Monsieur H, entraînant la résiliation du contrat à l'index 4 428 kWh.

Le 14 mai 2021, le fournisseur A a sollicité la remise en service du contrat de Monsieur H ce qui a été effectué le 15 mai 2021 à l'index 5 993 kWh : 1 565 kWh (250 euros TTC) ne lui ont pas été facturés ce qui lui est favorable.

Le 31 mai 2021, Le distributeur Y est intervenu sur place et il a confirmé que le PDL XXXXXXXXXXXXXXXX sur lequel était facturé Monsieur H était bien celui rattaché à son logement. Les résiliations sont liées à une confusion dans le système d'information du distributeur Y, qui semble réglée.

Page 1 sur 2

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.

Les consommations transmises par le distributeur Y au fournisseur A sont donc correctes. Toutefois, il y avait une différence au niveau des adresses dans les systèmes d'informations du distributeur Z et le distributeur Y, ce qui a bloqué la facturation du fournisseur A pour l'électricité. Le fournisseur A a régularisé la situation les 8 juin 2020 et 24 juin 2021 mais un nouveau blocage est intervenu par la suite. Le fournisseur A a intégré un index de dépose de l'ancien compteur à 8 700 kWh au lieu de 8 892 kWh ; 192 kWh (environ 30 euros TTC) ne lui ont pas été facturés, ce qui lui est favorable. Le fournisseur A a indiqué qu'il ne reviendrait pas sur cette anomalie.

À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur B a proposé de prendre en charge les frais de mise en service facturés par le fournisseur A en juillet 2020 (20 euros TTC environ).

Le 3 février 2022, le fournisseur A a régularisé la situation afin que le gaz et l'électricité soient bien référencés à la même adresse. Les consommations facturées sont correctes. La facturation ne présente plus d'anomalie.

Enfin, le fournisseur A a proposé d'accorder à Monsieur H un dédommagement de 100 euros TTC en compensation des désagréments occasionnés.

Par message sur la plateforme Sollen, vous avez indiqué que Monsieur H acceptait la solution ainsi proposée.

La solution convenue est mise en oeuvre dans le délai d'un mois à compter de la date de publication de cet accord amiable. En cas de retard, il appartient à l'opérateur concerné de vous prévenir par tous moyens et de vous préciser la nouvelle échéance.

J'estime équitable cette solution amiable et je recommande à Monsieur H, ainsi qu'aux fournisseurs B et fournisseur A, d'en respecter les termes. Je considère donc que ce litige est résolu.

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



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : Monsieur H

Fournisseur A, Fournisseur C,
Fournisseur B Distributeur Y,
Distributeur Z