

Monsieur T

Paris, le 23 février 2023

Dossier suivi par :

Tél. : 01.44.94.66.60

N°de dossier : **D2022-24315**

(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 B. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez conclu un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A le 5 novembre 2020.

Vous contestez la facturation du distributeur B d'un montant de 6 201,78 euros TTC pour la période du 16 décembre 2020 au 14 septembre 2022.

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

La facturation du distributeur B est fondée, en ce que vous ne disposiez d'aucun contrat actif à cette période.

Cette situation est toutefois imputable au fournisseur A, qui vous a confirmé l'activation de votre contrat et a prélevé vos échéances jusqu'en septembre 2022, ce qui vous a laissé penser que votre situation était régulière, malgré l'absence de réception de facture. Je lui recommande donc, comme il l'a accepté, de vous accorder un dédommagement représentant l'écart entre la facturation du distributeur et le montant qui vous aurait été facturé par ses services.

Le distributeur B n'aurait également pas dû maintenir l'alimentation sur un point de livraison réputé inactif pendant une période aussi longue. Je lui recommande donc de vous accorder une facilité de paiement du solde sur une durée équivalente à celle du dysfonctionnement ainsi qu'un dédommagement.

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

Vous étiez client du fournisseur C depuis le 22 juin 2016. Souhaitant changer de fournisseur, vous avez conclu un contrat avec le fournisseur A le 5 novembre 2020. La demande de changement de fournisseur du 20 novembre 2020 a toutefois été annulée par le distributeur B en raison de l'incohérence des auto-relevés transmis.

Votre contrat avec le fournisseur A n'a donc pas été activé. Vous avez pourtant reçu un courriel vous informant de l'activation, et vous avez été prélevé de vos échéances à compter de novembre 2020 (soit un montant total de 2 490 euros TTC), ce qui vous a laissé penser que votre situation était régulière, malgré l'absence de réception de factures.

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.

Convaincu que votre contrat avec le fournisseur A avait bien démarré, vous avez sollicité la résiliation de votre contrat avec le fournisseur C, qui se poursuivait ; cette intervention a été effectuée à distance le 16 décembre 2020. À compter de cette date, vous ne disposiez donc plus de fournisseur.

Vous avez découvert cette situation lorsque vous avez contacté le fournisseur A fin septembre 2022 pour résilier votre contrat. La totalité des prélèvements effectués à tort vous a été remboursée le 7 octobre 2022, et un contrat a été activé dans le périmètre du fournisseur A le 14 septembre 2022.

Le distributeur B a valorisé les consommations réalisées du 16 décembre 2020 au 14 septembre 2022 à 6 201,78 euros TTC et vous a transmis le bordereau correspondant le 6 octobre 2022. Je ne dispose pas d'éléments pour remettre en cause cette facturation.

Au cours de la médiation, vous avez sollicité l'application des dispositions de l'article L.224-11 du code de la consommation, qui prohibe la facturation de plus de 14 mois de consommation. Cet article n'est toutefois pas applicable aux situations de consommation sans fournisseur.

Cette situation est toutefois imputable au fournisseur A, qui aurait dû solliciter une seconde mise en service à la suite de l'annulation de la première, vous informer de l'absence d'activation de votre contrat, et n'aurait jamais dû vous prélever. Le fournisseur A a reconnu ces torts et a accepté de vous verser la différence entre le montant facturé par le distributeur B et celui qui vous aurait été facturé par ses services, soit 1 936 euros TTC.

Par ailleurs, le distributeur B est responsable de la gestion du réseau n'aurait pas dû maintenir l'alimentation d'un point de livraison sans contrat pendant une durée aussi longue.

Enfin, il vous revenait également de vous interroger quant à l'absence de réception de facture pendant deux ans. Dans le cadre de la médiation, vous avez précisé que ce litige perturbe votre situation financière et que vous n'étiez en mesure de régler le solde dû au distributeur B qu'en plusieurs fois.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande :

- **Au fournisseur A de vous accorder un dédommagement à hauteur de 1 936 euros TTC eu égard à l'écart tarifaire subi du fait de ses erreurs ;**
- **au distributeur B de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC ainsi qu'une facilité de paiement en 21 échéances, durée équivalente à celle du maintien à tort de l'alimentation pendant une durée anormalement longue.**

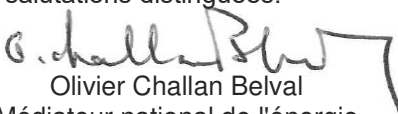
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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

Si vous demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le distributeur B refuse 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.


Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie