RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

Madame K

Paris, le 23 novembre 2023

Dossier suivi par :

Tél. : 01.44.94.66.60
N°de dossier : **D2023-12634**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose aux fournisseurs A, B et C et au distributeur D concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous être titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité avec C depuis le 15 juin 2023. Auparavant, vous avez été titulaire des contrats suivants :

- sur le point de livraison n°X (ci-après « PDL 850 ») :
- contrat avec EDF du 10 août 1999 au 9 février 2021 ;
- contrat avec TOTALENERGIES du 9 février 2021 au 19 avril 2023 ;

- sur le point de livraison n°X (ci-après « PDL 033 ») :
- contrat avec OHM ENERGIE du 11 mars au 24 avril 2021 ;
- contrat avec TOTALENERGIES du 10 au 25 janvier 2023, puis du 29 mars au 16 mai 2023.

Vous contestez l'interruption de fourniture d'électricité que vous avez subie le 9 janvier 2023 et sollicitez le remboursement des denrées alimentaires que vous avez perdues. Vous faites valoir que vous avez toujours réglé vos factures et indiquez que des erreurs successives de points de livraison sont à l'origine de votre litige. Vous indiquez également que vous avez été doublement facturée sur plusieurs périodes.

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

Votre litige repose sur une inversion de points de livraison faite par le fournisseur A qui a été aggravée par une inversion de compteurs par le distributeur D.

Les consommations enregistrées dans votre logement ont été rattachées à deux points de livraison :
- **Le point de livraison n°850 du 10 août 1999 au 11 mars 2021 ;**
- **Le point de livraison n°033 depuis le 11 mars 2021.**

Cette situation est imputable au fournisseur A, qui a sollicité un changement de fournisseur sur le mauvais PDL, et au distributeur D qui a alors rattaché votre nouveau compteur à ce PDL erroné. En conséquence, du 11 mars 2021 au 19 avril 2023, vous avez fait l'objet d'une double facturation par votre nouveau fournisseur (A, sur le PDL 033) et votre ancien fournisseur (B, sur le PDL 850). En outre, votre contrat sur le PDL 033 a été résilié à plusieurs reprises en raison d'inversion de PDL commises par le fournisseur C compte tenu de

l'adressage inadéquat dans le système d'information du distributeur. L'une de ces inversions a entraîné une interruption de fourniture à l'origine de la perte de vos denrées alimentaires.

Je recommande donc au fournisseur A et au distributeur D de vous accorder un dédommagement. Enfin, le fournisseur B est fondé à refacturer les consommations réalisées pendant la période d'inversion, mais doit le faire dans le respect des dispositions de l'article L.224-11 du code de la consommation.

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

L'INVERSION DE POINTS DE LIVRAISON ET DE COMPTEURS

Il ressort de l'analyse du dossier que le fournisseur A a commis une erreur de point de livraison lors de la souscription de votre contrat le 11 mars 2021. Il n'a en effet pas transmis de demande de changement de fournisseur mais de mise en service, et a renseigné le point de livraison n°033, qui correspondait à un autre logement. Le fournisseur A indique que vous auriez transmis vous-même ce point de livraison lors de la souscription du contrat, ce qui semble peu probable, étant facturée sur le PDL 850 depuis août 1999 et n'ayant pas de lien avec le PDL 033. Il est vraisemblable que vous ayez communiqué votre adresse et que celle-ci n'ait pas été correctement identifiée par le fournisseur A dans le système d'information du distributeur. Il appartient toutefois aux fournisseurs de procéder à des vérifications afin de s'assurer que le PDL correspond bien au logement du client (matricule compteur, nom du précédent occupant…), et en cas de doute de solliciter le distributeur[1].

La mise en service a été accompagnée d'un changement de compteur. Ainsi, le distributeur D est intervenu et a déposé votre compteur n°862 (relié au PDL 850) et l'a remplacé par le compteur Linky n°119 (qu'il a associé au PDL 033). Ainsi, l'inversion de points de livraison a été doublée d'une inversion de compteurs.

Par conséquent, vos données de consommation ont été enregistrées par les compteurs n°862 (jusqu'à sa dépose) et n°119 (depuis sa pose). En revanche, les données de consommation du PDL 033 avant le 11 mars 2021 (compteur n° 930) et celles du PDL 850 après le 11 mars 2021 (estimations de consommation sur le compteur déposé n°862) ne vous sont pas imputables.

J'ai repris dans les tableaux suivants votre consommation réelle, et la consommation qui a été mise à votre charge, depuis le 9 février 2021 :

Votre consommation réelle			
Date	**Index**	**Compteur**	**PDL**
9/02/21	42 887	862	850
11/03/21	?		
Sur le PDL 850 : inconnue (index dépose non communiqué)			
11/03/21	0	119	033
15/06/23	1 669		
Sur le PDL 033 : 1 669 kWh			

La consommation mise à votre charge dans le périmètre du fournisseur B			
Date	**Index**	**Compteur**	**PDL**
9/02/21	42 887	862	850
18/04/23	45 334		
Sur le PDL 850 : 2 447 kWh			
10/01/23	1 433	119	033
25/01/23	1 452		
période d'inversion par le fournisseur EDF			
29/03/23	1 531	119	033
17/05/23	1 617		
Sur le PDL 033 : 105 kWh			

[1] Recommandations de bonnes pratiques du médiateur national de l'énergie, 14 septembre 2023, p. 17

La consommation mise à votre charge dans le périmètre d'OHM ENERGIE			
Date	**Index**	**Compteur**	**PDL**
11/03/21	0	119	033
20/04/21	15		
TOTAL : 15 kWh			

LA FACTURATION

- **Sur le point de livraison n°850**

Vous avez été cliente du fournisseur C depuis le 10 août 1999, puis du fournisseur du fournisseur B à partir du 9 février 2021.

Le fournisseru A ayant activé votre nouveau contrat sur un point de livraison erroné le 11 mars 2021, l'activation du contrat n'a pas entrainé la résiliation de votre contrat avec le fournisseur B, qui a continué à facturer des consommations désormais estimées en l'absence de données (le compteur n°862 rattaché au PDL 850 ayant été déposé).

À la suite de la saisine de mes services, le fournisseur B a annulé l'ensemble de la facturation émise sur ce point de livraison (du 9 février 2021 au 19 avril 2022), soit 2 447 kWh, ce qui est satisfaisant compte-tenu que les consommations enregistrées après le 11 mars 2021 ne sont que des estimations qui ne correspondent pas à vos véritables consommations. À ce titre, vous avez perçu un remboursement de 920,26 euros TTC le 25 mai 2023. **Le fournisseur B ayant annulé à tort les consommations du 9 février au 11 mars 2021, je lui recommande de ne pas revenir sur cette erreur, qui est en votre faveur**.

Je recommande à au distributeur D d'annuler la consommation estimée du 11 mars 2021 au 19 avril 2023 sur ce point de livraison car elle ne correspond pas des consommations réelles.

- **Sur le point de livraison n°033**

Les périodes où vous avez été facturée par un fournisseur sur ce point de livraison sont :

- Du 11 mars au 20 avril 2021 par le fournisseur A ;
- Du 10 janvier au 25 janvier 2023 par le fournisseur B ;
- Du 29 mars au 17 mai 2023 par le fournisseur B ;
- Depuis le 15 juin 2023 par le fournisseur C (contrat toujours en cours).

La facturation de ces périodes correspond bien à vos consommations réelles et ne doit pas faire l'objet d'une correction.

En revanche, le point de livraison a été repris à plusieurs reprises par le fournisseur C dans le cadre de la mise en service d'une tierce personne (ces inversions de livraison découlant de l'adressage du PDL 033 qui n'était pas renseigné comme étant votre logement). Il s'agit des périodes suivantes :

- Du 20 avril 2021 au 10 janvier 2023 ;
- Du 25 janvier au 29 mars 2023 ;
- Du 17 mai au 15 juin 2023.

Pour ces périodes, **je recommande au fournisseur C d'envoyer les flux de consommation au fournisseur B afin qu'il les facture**, puisque vous aviez souscrit un contrat avec ce fournisseur à cette période et qu'il s'agit bien de vos consommations (compteur n°119). En revanche, le fournisseur B devra respecter l'article L.224-11 du code de la consommation et limiter la facturation à 14 mois à compter de l'entrée en médiation, qui est suspensive de prescription. **Il ne peut donc refacturer les périodes antérieures au 22 mars 2022.**

Afin d'éviter de nouvelles inversions de PDL, **je recommande au distributeur D de procéder à la correction de l'adressage du PDL 033** afin qu'il corresponde désormais à votre logement.

LA CONSOMMATION SANS FOURNISSEUR

Le fournisseur C avait repris à tort le PDL 033 pour le compte d'un client tiers le 20 avril 2021. Dans le cadre du déménagement de ce client, le fournisseur C a résilié le contrat le 3 décembre 2022. Par conséquent, plus aucun contrat n'était actif sur le PDL 033, entrainant une période de consommation sans fournisseur. Le logement étant équipé d'un compteur Linky, le distributeur D a automatiquement procédé à une réduction de puissance à 1 000 Watts le jour même puis à une coupure de l'alimentation le 9 janvier 2023.
Grâce aux index transmis chaque jour par le compteur Linky, le distributeur D ne pouvait ignorer qu'une consommation sans fournisseur avait lieu dans votre logement. Il lui appartenait de la détecter, de vous informer de la situation et de vous inviter à conclure un contrat avec le fournisseur de votre choix, et non de procéder directement à l'interruption de l'alimentation.

Vous indiquez avoir perdu l'ensemble des denrées alimentaires contenues dans votre réfrigérateur mais n'avez pas transmis de justificatif ou de photographie des pertes. En l'absence de justificatif, il convient de retenir une indemnisation forfaitaire. Le panier moyen d'un ménage déterminé par l'Observatoire des prix de l'association Familles Rurales, est estimé à environ 204 euros TTC par semaine sur l'année 2022. **Je recommande au distributeur D de vous verser cette indemnisation**.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande :

- **au distributeur D de :**
  - **vous accorder un dédommagement de 204 euros TTC correspondant à la prise en charge de la perte de vos denrées alimentaires ;**
  - **corriger l'adressage du point de livraison n°033 afin d'éviter les futures inversions ;**
- **au fournisseur C de :**
  - **vous accorder un dédommagement de 30 euros TTC pour vos démarches, comme il l'a proposé ;**
  - **transmettre les flux de consommation du point de livraison n°033 pour les périodes d'inversion d'avril 2021 à juin 2023 au fournisseur B dans le cas où ce dernier souhaiterait les facturer dans son périmètre ;**
- **au fournisseur B :**
  - **de ne pas vous refacturer les consommations annulées pour la période du 9 février au 11 mars 2021 ;**
  - **de prendre en charge des frais de mise en service de 13,94 euros TTC, comme il l'a proposé ;**
  - **dans le cas où il souhaiterait facturer les périodes d'inversion de point de livraison n°033 dans son périmètre, de le faire dans le respect des dispositions de l'article L.224-11 du code de la consommation ;**
- **au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC pour être à l'origine de l'inversion de points de livraison à l'origine de ce litige.**

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 aux fournisseurs A, B et C au distributeur D de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous demeurez insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si les fournisseurs A, B et C ou le distributeur D refusent 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie