

Madame F. B

Paris, le 22 mai 2024

Dossier suivi par :

Tél. : 01.44.94.66.60

N° de dossier : **D2023-24110**

(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 au fournisseur A et au distributeur B concernant la facturation des consommations d'électricité de votre ancien logement. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestiez les index de mise en service du 26 février 2021 (33 753 kWh en HC et 66 759 kWh en HP) qui correspondent aux index auto-relevés du 17 juillet 2020 lors de la mise hors service du contrat du précédent occupant de votre ancien logement.

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

Vous occupiez le logement depuis juillet 2020, mais vous n'avez été titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité qu'à compter du 26 février 2021. En effet, le contrat que vous aviez initialement souscrit avec le fournisseur C n'a pas été activé car vous étiez absente aux rendez-vous de mise en service.

Le fournisseur C vous a recontactée tardivement à la suite des rendez-vous manqués mais vous n'avez pas donné suite à ses contacts ; aussi votre contrat a été annulé par le fournisseur C. À cet égard, j'estime que le fournisseur C devrait vous accorder un dédommagement

Le distributeur B n'a pas interrompu l'alimentation électrique dans un délai de 8 semaines, ce qui n'est pas conforme aux procédures élaborées sous l'égide de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE). À cet égard, j'estime que le distributeur B devrait vous accorder un dédommagement.

En février 2021, le fournisseur A a transmis les index de résiliation du contrat du précédent occupant pour demander la mise en service de votre contrat en indiquant qu'il s'agissait de vos auto-relevés, ce qui était faux. Par conséquent, vous avez été facturée par le fournisseur A de l'ensemble de vos consommations depuis votre entrée dans le logement. La facturation dépasse donc 14 mois, ce qui ne respecte pas l'article L. 224-11 du code de la consommation. Je recommande donc au fournisseur A d'annuler les consommations facturées à tort.

Par ailleurs, le fournisseur A a reconnu que le solde élevé de votre facture s'expliquait du fait de ne pas avoir réévalué vos mensualités. Enfin, malgré la médiation en cours, vous avez été relancée et deux tentatives de prélèvements ont été réalisés sur votre compte bancaire, engendrant des frais. À ces égard, le fournisseur A vous a accordé des dédommagements et a pris à sa charge les frais.

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

LES DEMANDES DE MISES EN SERVICE

Le 15 juillet 2020, le distributeur B a procédé à la mise hors service du contrat du précédent occupant de votre ancien logement, aux index 33 753 kWh en heures creuses et 66 759 kWh en heures pleines.

Vous avez souscrit un contrat auprès du fournisseur C et des rendez-vous de mise en service ont été fixés les 6 août 2020 et 27 octobre 2020 car votre compteur était paramétré en Simple Tarif et vous aviez demandé un contrat en Double Tarif. Vous étiez informée de ces rendez-vous par SMS, mais vous n'étiez pas présente ce qui n'a pas permis de réaliser la mise en service.

Le fournisseur C vous a recontactée les 10 septembre et 12 novembre 2020 pour faire suite à l'échec des interventions. J'estime que le fournisseur C aurait dû vous recontacter dans un délai plus court afin qu'une nouvelle demande de mise en service soit effectuée pour que la situation de consommation sans fournisseur ne perdure pas.

Cependant, vous n'avez pas donné suite alors que le dernier courriel du fournisseur C indiquait bien que votre contrat n'avait pas pu être activé.

LES TENTATIVES DE COUPURE

Constatant l'absence de contrat, le distributeur B a planifié une coupure au coupe circuit individuel le 12 septembre 2020, soit plus d'un mois après l'échec de la première demande de mise en service, et 2 mois après la résiliation du contrat du précédent occupant. Cette intervention a été annulée le 21 octobre car une seconde demande de mise en service avec intervention avait été effectuée la veille par le fournisseur C en votre nom. L'intervention planifiée a donc été laissée en suspens par le distributeur B pendant plus d'un mois supplémentaire.

Une seconde coupure a été planifiée par le distributeur B le 3 novembre 2020, mais celle-ci a été abandonnée le 25 février 2021 à la suite d'une demande de mise en service du fournisseur A pour votre compte. Cette seconde intervention a donc été laissée en suspens par le distributeur B pendant presque 4 mois.

Ainsi, le distributeur B n'a pas respecté le délai de 8 semaines qui lui incombe en vertu des procédures élaborées sous l'égide de la CRE pour interrompre l'alimentation d'électricité. Le distributeur B aurait dû interrompre l'alimentation d'électricité dès lors que les demandes de mises en services n'ont pas pu être réalisées.

LES INDEX DE MISE EN SERVICE

Ce n'est que le 26 février 2021 que la mise en service de votre contrat conclu auprès du fournisseur A a été effectuée. Or, le fournisseur A vous avait invitée à transmettre un index auto-relevé, sans retour de votre part. Par conséquent, le fournisseur A a transmis les index de mise hors service du précédent occupant (du 15 juillet 2020) et a indiqué à tort au distributeur B qu'il s'agissait d'index auto-relevés, au lieu de demander une estimation à distributeur B ou un relevé spécial (payant), avec votre accord.

Par conséquent, les consommations facturées par le fournisseur A remontent au 15 juillet 2020 et sont antérieures à la souscription du contrat.

J'ai représenté la facturation dans le tableau ci-dessous (en rouge les index litigieux) :

Date	Période consommation	Index		Consommation (kWh)	Mensualités déduites	Solde (€TTC)
		HC	HP			
01/03/21		frais MES				16,79 €
08/01/22	26/02/21	33 753	66 759	11 185	333 €	1 413,73 €
	21/12/21	39 935	71 762			
08/01/22	22/12/21	39 935	71 762	338		52,47 €
	31/12/21	40 122	71 913			

La facture du 8 janvier 2022 porte sur plus de 14 mois de consommation à compter du dernier index connu (31 décembre 2021), ce qui ne respecte pas les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation¹.

Si la mise en service avait été réalisée sur la base d'un index estimé ou d'un relevé, les consommations réalisées sans fournisseur entre juillet 2020 et février 2021 auraient été facturées directement par le distributeur B par le biais d'une facturation distincte. Or, à cette période, les prix pratiqués par les distributeurs étaient inférieurs aux prix des fournisseurs, aussi la facturation vous aurait été favorable. Enfin, le fournisseur A ne pouvait ignorer que sa facturation portait en réalité sur plus de 14 mois de consommation.

Par conséquent, je recommande au fournisseur A d'annuler 662 kWh en heures creuses et 1 225 kWh en heures pleines, ce qui représente environ 245 euros TTC.

LES MENSUALITÉS

La première facture du 8 janvier 2022 présente un solde élevé de 1 466,20 euros TTC. Le fournisseur A a reconnu que ce solde s'explique par le fait de ne pas avoir réévalué vos mensualités en cours de contrat, alors même que le fournisseur A avait connaissance de l'enregistrement de la relève réelle du 21 juin 2021.

À cet égard, le fournisseur A vous a accordé un dédommagement total de 140 euros TTC, ce que j'estime satisfaisant.

LES TENTATIVES DE PRELEVEMENTS EN MEDIATION

Malgré la médiation en cours et plusieurs demandes de suspension des mesures de recouvrement formulées par mes services, le fournisseur A vous a relancée concernant le paiement du solde et a tenté à deux reprises de vous prélever 2 125,20 euros TTC, engendrant 266 euros TTC de frais.

À cet égard, le fournisseur A a procédé au remboursement des frais et vous a accordé un dédommagement de 25 euros TTC, ce que j'estime satisfaisant.

Le fournisseur A a également accepté de vous accorder une facilité de paiement du solde.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande :

- **au distributeur B de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC, eu égard au défaut d'interruption d'alimentation d'électricité dans un délai de 8 semaines ;**
- **au fournisseur C de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC eu égard au fait de vous avoir recontactée tardivement à la suite de l'échec des mises en service de votre contrat ;**
- **au fournisseur A :**
 - **d'annuler 662 kWh en heures creuses et 1 225 kWh en heures pleines en application des dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation ;**
 - **de mettre en œuvre sa proposition de vous accorder une facilité de règlement du solde.**

Enfin, eu égard au défaut de respect des dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation, je signale votre dossier à la DGCCRF par l'intermédiaire de la DDPP de Paris.

¹ « Le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel facture, au moins une fois par an, en fonction de l'énergie consommée. Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou autorelevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude. »

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. 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 l'acceptez.

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

A défaut d'accepter la solution recommandée, ou si les fournisseurs C et A et/ou le distributeur B 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 différente de la solution que je recommande.

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