

Madame N

Paris, le 25 octobre 2024

N° de dossier : D2024-08743
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution au litige de monsieur M

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose la société A, représentée par monsieur M, au fournisseur B et au distributeur C. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

La société A était titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité (segment C5) avec le fournisseur B depuis le 20 février 2014. En août 2014, une modification du branchement a été réalisée afin de passer à un contrat C4. Ce nouveau contrat avec le fournisseur B n'a cependant été activé que le 15 avril 2022. Le distributeur C a donc émis une facture le 19 janvier 2023, d'un montant de 101 387,57 euros TTC, correspondant à 785 804 kWh consommés du 14 avril 2017 au 14 avril 2022. La société A conteste cette facture.

L'analyse du dossier a révélé que la société A a été facturée de consommations estimées sur le contrat C5 depuis le 20 février 2014. Sur le branchement C4, le fournisseur B n'a pas assuré le suivi de l'activation du nouveau contrat. Le distributeur C reconnaît également qu'il n'aurait pas dû alimenter le point de livraison en l'absence de demande de mise en service, et avoir laissé à tort l'alimentation en libre-service pendant plus de 7 ans malgré des relevés cycliques. Le distributeur C n'a procédé à une coupure que le 25 mars 2022, sans avertissement préalable.

À la suite de la saisine de mes services :

- **le distributeur C a :**
 - **proposé d'annuler les consommations et l'abonnement facturés sur le branchement C5 (ce qui représente un remboursement d'environ 39 350 euros TTC d'après le fournisseur B, et entraîne l'absence de facturation de février 2014 à avril 2017) ;**
 - **proposé d'annuler les peines et soins facturées (2 215,97 euros) ;**
 - **accepté d'accorder à la société une facilité de règlement du solde en 24 échéances ;**
- **le fournisseur B a proposé d'accorder à la société un dédommagement de 5 000 euros TTC eu égard aux désagréments subis.**

À la suite d'un entretien téléphonique avec mes services, vous avez indiqué que monsieur M acceptait la solution ainsi proposée.

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.

J'estime équitable cette solution amiable et je recommande à monsieur M ainsi qu'au fournisseur B et au distributeur B, d'en respecter les termes. Je considère donc que ce litige est résolu.

La solution convenue est mise en œuvre 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.

Pour évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Vous remerciant par avance de votre contribution, je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie