

Madame G

Paris, le 10 janvier 2025

N° de dossier : **D2024-13801**
(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 de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facture émise par le distributeur B le 13 mai 2024, d'un montant de 1 929,14 euros TTC, mettant à votre charge 5 666 kWh d'électricité consommés sans fournisseur du 14 septembre 2021 au 14 septembre 2023.

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

Le fournisseur A a activé le contrat souscrit par une personne tierce sur votre point de livraison en juillet 2018, ce qui a eu pour effet de résilier votre contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur C. Le fournisseur A a par la suite demandé la résiliation de ce contrat en janvier 2019, ce qui a conduit à une situation de consommation sans fournisseur. Le fournisseur A vous a proposé un dédommagement, que je lui recommande de réévaluer.

Aucun contrat de fourniture d'électricité n'ayant été actif sur votre point de livraison jusqu'en septembre 2023, le distributeur B était fondé à vous facturer vos consommations qui n'ont pas été rattachées à un fournisseur d'énergie.

Cependant, il appartenait au distributeur B d'interrompre l'alimentation électrique dans un délai de 8 semaines à compter du jour de la résiliation du contrat. Je recommande donc au distributeur B de réévaluer le dédommagement qu'il a proposé, et de vous accorder une facilité de paiement adaptée à vos capacités financières.

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

LA SITUATION DE CONSOMMATION SANS FOURNISSEUR

Vous aviez souscrit un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A qui a été résilié en juillet 2018, à la suite de l'activation d'un contrat souscrit par une personne tierce avec le fournisseur A, par erreur. Ce contrat a été résilié par le fournisseur A le 14 janvier 2019. Vous expliquez ne pas vous être aperçue de l'arrêt des prélèvements et des factures du fournisseur A, s'agissant à l'époque de votre résidence secondaire, et ne pas avoir reçu la facture de résiliation, car l'adresse postale utilisée n'était plus la bonne.

Dès lors, aucun contrat n'a été actif sur votre point de livraison (PDL, c'est-à-dire la référence technique du compteur) jusqu'au 26 septembre 2023, date à laquelle le contrat que vous avez souscrit avec le fournisseur A a été activé. Vous avez donc consommé de l'électricité sans vous acquitter de facture pendant presque 5 ans.

Conformément à l'article 1303 du code civil ainsi qu'aux procédures élaborées sous l'égide de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE), le distributeur B était fondé à vous facturer vos consommations d'électricité qui n'ont pas été rattachées à un fournisseur, dans la limite de 5 ans.

LA FACTURATION

Le distributeur B a émis la facture correspondante le 13 mai 2024, d'un montant de 1 929,14 euros TTC, mettant à votre charge 5 666 kWh d'électricité du 14 septembre 2021 au 14 septembre 2023. Seules deux années vous sont facturées, les consommations du 14 janvier 2019 au 13 septembre 2021 ne vous sont pas facturées, ce qui vous est favorable.

Afin d'établir la consommation sur deux ans, le distributeur B s'est basé sur les consommations enregistrées entre la résiliation du contrat le 14 janvier 2019 (index estimé à 23 461 kWh) et l'index de dépose du compteur le 26 septembre 2023 (index relevé à 36 779 kWh), soit 7,76 kWh par jour. Bien que ce calcul soit fondé sur un index estimé (aucun index n'ayant été relevé entre 2017 et 2023), je relève que celui-ci est cohérent avec les consommations réelles enregistrées entre août 2016 et août 2017 (7,54 kWh/jour) et août 2017 et septembre 2023 (7,81 kWh/jour).

Je ne dispose d'aucun élément pour remettre le cause le bien-fondé de la facturation d'ENEDIS. J'attire votre attention sur le fait que les dispositions relatives au bouclier tarifaire que vous invoquez ne s'appliquaient qu'aux fournisseurs, en présence d'un contrat actif, ce qui n'est pas le cas du présent litige. Les prix appliqués par le distributeur *B sont fixés par la délibération de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) du 18 novembre 2021 et peuvent être plus élevés que ceux appliqués par les fournisseurs selon l'évolution du marché de l'énergie.

Le fournisseur C a ainsi indiqué que si un contrat avait été actif sur votre PDL entre le 14 septembre 2021 et le 14 septembre 2023, la consommation de 5 666 kWh vous aurait été facturée environ 915 euros TTC, soit un écart d'environ 1 014 euros TTC avec la facture émise par le distributeur B.

LES RESPONSABILITÉS

Le fournisseur A est à l'origine de ce litige puisqu'il a activé par erreur le contrat souscrit par une personne tierce en juillet 2018, ce qui a eu pour effet de résilier votre contrat avec le fournisseur A. Le fournisseur A a reconnu son erreur et a effectué une demande auprès du distributeur B dès novembre 2018 afin de connaître votre ancien fournisseur pour qu'une procédure de « retour arrière » soit effectuée afin que vous puissiez de nouveau bénéficier de votre précédent contrat avec le fournisseur A.

Or, le distributeur B reconnaît avoir déclaré à tort la demande non-recevable. Il appartenait donc d'une part au distributeur B de traiter cette demande, et d'autre part, au fournisseur A d'effectuer sans délai une nouvelle demande au lieu de demander la résiliation du contrat.

Par ailleurs, conformément aux procédures élaborées sous l'égide de la CRE, le distributeur B disposait d'un délai de 8 semaines pour interrompre l'alimentation électrique dans le logement à compter de la résiliation du contrat, soit avant le 14 mars 2019. Or, le distributeur B reconnaît n'avoir entrepris aucune démarche en ce sens, laissant perdurer la consommation sans fournisseur pendant plus de trois ans et demi.

Enfin, il vous appartenait de vous assurer d'être prélevée et facturée de vos consommations d'électricité.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande :

- **au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 300 euros TTC (incluant les 50 euros proposés) eu égard à l'erreur de PDL ;**
- **au distributeur B de vous accorder :**
 - o **un dédommagement de 190 euros TTC, comme il l'a proposés, eu égard au maintien de l'alimentation électrique pendant plus de 8 semaines, à déduire du solde ;**
 - o **une facilité de paiement de la facture, adaptée à vos capacités financières.**

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision 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 au fournisseur A et au distributeur B de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous contestez la solution recommandée ou son défaut de mise en œuvre, 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