

Madame F

Paris, le 6 février 2025

N°de saisine : D2024-15247

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution à 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. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Vous contestiez la facture de consommations sans fournisseur d'un montant de 7 943,62 euros TTC mettant à votre charge 25 085 kWh du 16 mars 2021 au 16 mars 2023, au motif qu'une inversion de PDL (points de livraison, référence désignant un site de consommations en électricité) avait été commise.

Il ressort de l'analyse de ce dossier que lors de la mise en service de votre contrat avec le fournisseur A, ce dernier vous a rattachée sur un PDL erroné. Vous avez par conséquent été facturée de consommations qui n'étaient pas les vôtres entre le 25 mars 2019 et le 25 mars 2024, soit 5 ans. Par ailleurs, votre PDL est resté alimenté sans contrat actif entre novembre 2018 et février 2023 (date de votre mise en service), que le distributeur B a ramenée à deux ans dans le cadre de sa facturation entre mars 2021 et mars 2023.

Le fournisseur A a par la suite annulé la totalité des factures émises au titre du PDL erroné, soit une déduction totale de 6 609,24 euros TTC et émis sa première facturation sur le bon PDL (couvrant la période de mars 2023 à mars 2024) à hauteur de 1 612,29 euros TTC. Une partie du solde en votre faveur issu de l'annulation des consommations erronées a servi à régler cette somme.

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.

À la suite de la saisine de mes services, le fournisseur A a :

- mis de côté une somme de 520 euros au titre des mensualités réglées entre le 2 décembre 2024 et le 3 mars 2025 pour la facture de régularisation à venir couvrant la période de consommations de mars 2024 à mars 2025 ;
- proposé de vous accorder un dédommagement de 2 286 euros TTC eu égard aux désagréments occasionnés par l'inversion ;
- proposé de vous rembourser le solde en votre faveur restant soit 4 449,54 euros TTC ;
- proposé de ne pas revenir sur l'annulation des consommations effectuée qui est en votre faveur de 266,92 euros TTC.

Par ailleurs, le distributeur B a accepté de vous accorder :

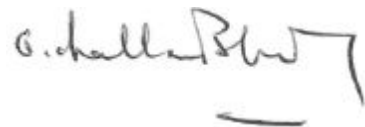
- un dédommagement de 200 euros TTC (après règlement intégral de la facture) eu égard à l'absence de coupure ;
- une facilité de paiement prévoyant les paiements suivants : un premier règlement de 5 825 euros TTC puis 22 échéances de 100 euros en vue du règlement du solde restant.

À la suite d'un entretien téléphonique avec mes services, vous avez indiqué accepter la solution ainsi proposée.

J'estime équitable cette solution amiable et je recommande au fournisseur A 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.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval

Médiateur national de l'énergie