

Paris, le 1<sup>er</sup> décembre 2020

N° de saisine : **D2020-14870**  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur X et au distributeur Y. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facture de régularisation de vos consommations d'électricité émise le 22 mai 2020, d'un montant de 509,19 euros TTC, déduction faite des mensualités réglées de 640 euros, au motif que les consommations enregistrées (7081 kWh du 14 août 2019 au 12 avril 2020) étaient anormalement élevées. Vous suspectez un dysfonctionnement de votre ancien compteur, remplacé le 18 juin 2020 par un compteur Linky.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur X et du distributeur Y (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

**Je ne dispose d'aucun élément me permettant de remettre le bon fonctionnement de votre ancien compteur et les consommations enregistrées, qui sont conformes aux usages de l'électricité que vous avez décrits.**

**De même, je n'ai pas décelé d'anomalie dans les factures émises par X, qui sont conformes aux données de Y.**

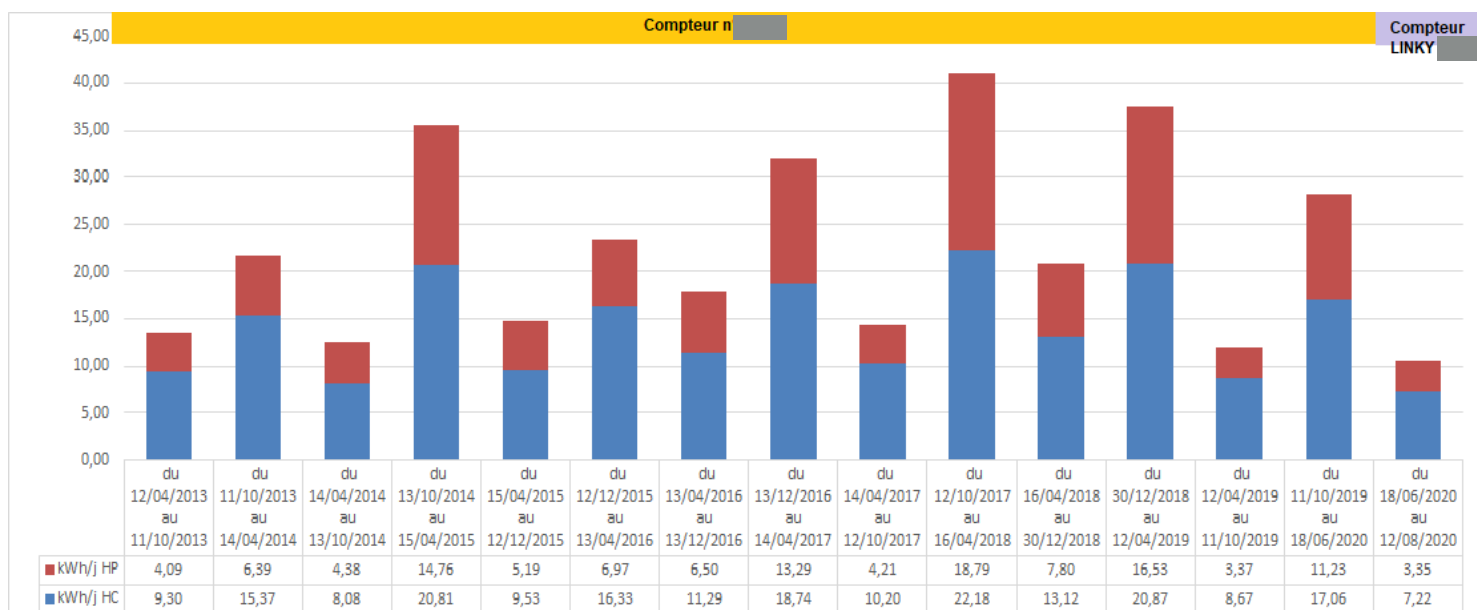
**Le montant élevé de la facture litigieuse résulte de la sous-estimation du montant de vos mensualités par X. J'estime qu'il devrait vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis à ce titre.**

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

## ÉVOLUTION DES NIVEAUX DE CONSOMMATION ENREGISTRÉS

Sur la base des données transmises par le distributeur Y (annexe 2), la consommation enregistrée a évolué comme suit :

*Consommations journalières moyennes enregistrées semestriellement du 12 avril 2013 au 12 août 2020*



Vous avez indiqué habiter à quatre un appartement de 40 m<sup>2</sup>, dont le chauffage et le mode de production d'eau chaude sont électriques et équipé d'appareils électroménagers. Vous avez souscrit un contrat avec une puissance de 9kVA en double tarif.

Selon le module que j'ai mis en place sur le site [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr), la consommation d'un logement similaire au vôtre devrait se situer entre 8 060 et 15 800 kWh, soit une consommation journalière moyenne située entre 22,1 et 43,3 kWh.

La consommation annuelle moyenne enregistrée par votre ancien compteur, d'avril 2013 à juin 2020 est de 8 386 kWh et se situe dans la fourchette basse de l'estimation précitée. De plus, une consommation plus importante est observée lors des périodes hivernales, ce qui est cohérent avec votre mode de chauffage électrique.

En outre, lors de la vérification visuelle de votre compteur faite le 30 décembre 2018, aucun dysfonctionnement n'a été détecté. Vous avez demandé une copie du compte-rendu de cette intervention. Je recommanderai donc à Y de vous le transmettre

Aussi, compte tenu de ce qui précède, je ne suis pas en mesure de remettre en cause les consommations enregistrées par votre ancien compteur.

## VOTRE FACTURATION

- Les factures émises

Le tableau ci-après récapitule les factures émises par X du 31 décembre 2018 au 12 avril 2020.

Date	Montant en euros TTC, hors déduction des mensualités	Période	Index (réel/estimé)		Consommations en kWh		
			HC	HP	HC	HP	
15/04/2019	246,23	31/12/2018 au 12/04/2019	28 914 à 31 064 (réel)	4 980 à 6 683 (réel)	2150	1703	Factures bimestrielles
		31/12/2018 au 10/02/2019	Déduction des estimations faites		-1232	-1019	
11/06/2019	146,02	13/04/2019 au 12/06/2019	31 064 à 31 712 (réel)	6 683 à 6 887 (réel)	648	204	
12/08/2019	109,39	13/06/2019 au 13/08/2019	31 712 à 32 109 (réel)	6 887 à 7 061 (réel)	397	174	
03/05/2020	1234,58	14/08/2019 au 11/10/2020	32 109 à 32 642 (réel)	7 601 à 7 296 (réel)	533	235	
		12/10/2020 au 12/04/2020	32 642 à 36 639 (estimé)	7 296 à 10 167 (estimé)	3 997	2 871	
22/05/2020	1 149,19	14/08/2020 au 12/04/2020	32 109 à 36 370 (réel)	7 061 à 9 881 (réel)	4 261	2 820	
<b>TOTAL</b>	<b>1 650,83</b>				<b>6 224</b>	<b>3 882</b>	

Je n'ai pas décelé d'anomalie dans les factures émises par X.

Du 31 décembre 2018 au 13 août 2019, vous aviez opté pour un mode de facturation bimestriel, soit l'émission de six factures par an, dont quatre sont estimées et deux sont basées sur des relevés réels. Les factures émises pour cette période par X reprennent des index réels en raison de la transmission récurrente d'index auto-relevés.

À compter d'août 2019 vous avez modifié votre mode de facturation afin de régler mensuellement vos consommations avec l'émission d'une facture annuelle de régularisation.

Sur cette base, X a mis en place un plan de mensualisation à hauteur de 80 euros par mois.

X a dans un premier temps émis une facture le 3 mai 2020, basée sur des estimations de consommation en l'absence de transmission d'index réels par Y. Il l'a ensuite annulée le 20 mai 2020 afin de la remplacer par la facture litigieuse, basée sur vos index auto-relevés.

Le montant élevé de cette facture résulte principalement du faible montant des mensualités fixées par X. En effet, l'année précédant la mensualisation de votre contrat, du 12 juin 2018 au 13 juin 2019, le montant cumulé des factures émises était de l'ordre de 1500 euros TTC. Sur cette base, X aurait dû fixer des mensualités à environ 150 euros afin de couvrir vos consommations ainsi que l'abonnement.

En tout état de cause, X disposait des consommations réelles enregistrées antérieurement depuis 2013 et aurait dû s'en servir pour mieux évaluer vos mensualités. À ce titre, il me semblerait équitable qu'il vous accorde un dédommagement.

Enfin, j'ajoute que le montant de cette facture résulte également de la faible période couverte par le plan de mensualisation, principalement hivernale.

- **Le montant des consommations d'avril 2019 à avril 2020 et le solde réclamé**

Vous contestez le montant de la facture du 20 mai 2020, au motif que vous avez calculé un montant débiteur de 92,94 euros TTC pour la période d'avril 2019 à avril 2020.

Je ne peux que confirmer la position de X, présentée dans son courriel du 28 mai 2020. En effet, dans votre calcul, vous avez pris en compte les paiements des factures bimestrielles émises d'avril 2019 à août 2019 ainsi que les mensualités réglées jusqu'en avril 2020 et les avez déduits du montant de la facture du 3 mai 2020.

Je vous confirme que la facture émise le 15 avril 2019 concerne les consommations enregistrées de décembre 2018 à avril 2019. Elle ne peut être prise en compte dans votre calcul.

Aussi, sur un an, d'avril 2018 à avril 2019, vous avez consommé 1 404,60 euros TTC (146,02 + 109,39 + 1 149,19) et vous avez réglé 895,41 euros (146,02 + 109,39 + 640), soit une différence à devoir de 509,19 euros TTC.

Lors de votre échange téléphonique avec mes services, vous avez indiqué que vous refusiez cette analyse.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande à :**

- **Y de vous transmettre le compte-rendu de la vérification visuelle de votre ancien compteur ;**
- **X**
  - **de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour les désagréments causés par la sous-évaluation du montant de vos mensualités ;**
  - **de vous proposer un plan de paiement pour le règlement de votre dette.**

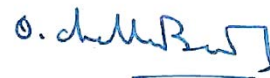
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Je demande au fournisseur X et au distributeur Y de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur X et/ou le distributeur Y refuse 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : X  
ENEDIS

Annexe 1 : Observations du fournisseur X  
Annexe 2 : Observations du distributeur Y

PJ: fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie »