

Monsieur M

Paris, le 10 décembre 2021

N° de dossier : **D2021-00036**  
(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 A et au distributeur Y concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facture du 22 septembre 2020, d'un montant de 3 324,82 euros TTC, déduction faite de 1 078,66 euros réglés au titre de la mensualisation, mettant notamment à votre charge 4 731 kWh en heures creuses (HC) et 29 342 kWh en heures pleines (HP) pour la période du 4 juin au 2 décembre 2019. Vous estimez la consommation facturée anormalement élevée et sollicitez un abattement.

Le médiateur interne du groupe A, que vous avez saisi, a confirmé l'incohérence des consommations enregistrées entre juin et novembre 2019. Il a recommandé à Y de réaliser une vérification métrologique du compteur, et à A de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC au titre de l'émission tardive de la facture de régularisation de 2019 et de mettre en place une facilité de paiement pour le règlement du solde restant dû. Vous avez refusé ces propositions et maintenez votre contestation

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations de A et de Y (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

**Mes conclusions tendent à confirmer celles du médiateur interne du groupe A. J'observe en effet une hausse de vos consommations d'électricité de juin à décembre 2019.**

**Toutefois, je ne peux la considérer comme anormale dans la mesure où cette augmentation est ponctuelle. Je ne peux en effet exclure qu'elle puisse s'expliquer par un dysfonctionnement temporaire de votre installation électrique intérieure. Cette dernière étant sous votre responsabilité, Y ne peut en être tenu responsable.**

**J'attire également votre attention sur le fait qu'un dysfonctionnement de compteur ne peut être à l'origine de l'augmentation temporaire de vos consommations dans la mesure où le contrôle métrologique de mars 2021 n'a permis de déceler aucune anomalie.**

**Je ne serai donc pas en mesure de remettre en cause le niveau de vos consommations.**

**De plus, j'observe que la facturation émise par A est conforme aux données de Y.**

**En revanche, votre facturation ne respecte pas les dispositions de l'article L.224-11 du code de la consommation. Mon analyse diffère donc de celle du médiateur interne du groupe A dans la mesure où il n'a abordé cette question.**

Page 1 sur 13

*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.*

En effet, en raison de l'incohérence des index relevés en décembre 2019, Y n'a pas transmis les index relevés suivants et A n'a pas émis de facture annuelle en décembre 2019. Ainsi, vos index auto-relevés en septembre 2020, intégrés par A dans sa facturation à cette même période, ont permis de régulariser vos consommations et votre facturation depuis novembre 2018. Ceci aboutit à ce qu'une période supérieure à 14 mois ait été mise à votre charge.

Chacun des opérateurs ayant une part de responsabilité dans la facturation tardive de vos consommations, je considère qu'ils devraient prendre à leur charge, conjointement, l'annulation des consommations régularisées au-delà de 14 mois.

Enfin, la responsabilité de A est engagée quant au rattrapage mis à votre charge par la facture de novembre 2020, puisqu'il n'a pas mis en place d'échéancier de mensualisation fin 2019, ce qui vous a privé de la possibilité de lisser vos dépenses d'énergie. Un dédommagement devrait vous être accordé à ce titre.

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

### LES INDEX DU 2 DÉCEMBRE 2019

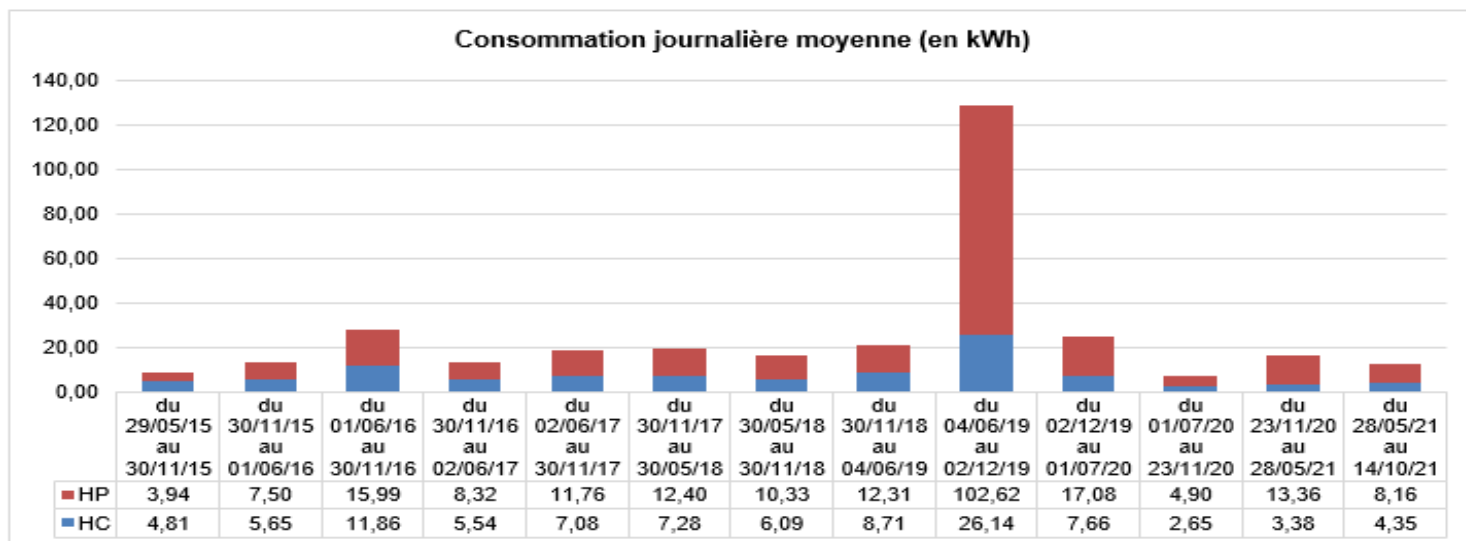
Le 4 juin 2019, vous avez transmis à A des index auto-relevés à 46 049 kWh en HC et 93 594 kWh en HP, qui sont cohérents au regard de ceux communiqués par vos soins le 30 novembre 2018 à 44 429 kWh en HC et 91 304 kWh en HP.

Le 2 décembre 2019, Y a retranscrit des index à 50 780 kWh en HC et 112 169 kWh en HP, générant une consommation de 4 731 kWh en HC et 29 342 kWh en HP depuis le 4 juin 2019, ce qui nettement plus important que les niveaux observés, raison pour laquelle il ne les a pas communiqués au fournisseur

Au regard de la consommation générée par leur prise en compte, Y a réalisé une vérification visuelle du compteur le 14 janvier 2020. Votre compteur affichait des index à 51 404 kWh en HC et 113 524 kWh en HP, cohérents avec ceux relevé en décembre 2019. Je ne pourrai donc pas les remettre en cause.

### LES CONSOMMATIONS D'ÉLECTRICITÉ ENREGISTRÉES

À partir des index relevés par Y (annexe 2), j'ai pu établir l'histogramme suivant :



Votre maison de 50 m<sup>2</sup>, est occupée par deux personnes. Votre chauffage est assuré par « deux gros chauffages au gaz » depuis octobre 2019 et vous précisez ne pas utiliser vos convecteurs électriques. Vous disposez d'un réfrigérateur, d'un lave-linge, d'un téléviseur et d'un four électrique.

De mai 2015 à juin 2019, votre consommation journalière moyenne s'est élevée à 17,4 kWh, ce qui est cohérent au regard des usages déclarés.

En revanche, il est à noter une hausse de vos consommations pour la période du 4 juin au 2 décembre 2019 puisqu'elles se sont élevées à 128,7 kWh par jour, ce qui est en nette augmentation par rapport aux années passées mais reste compatible avec la puissance souscrite de 9 kVA qui permet un soutirage maximum de 216 kWh par jour.

Je ne peux exclure que cette augmentation puisse s'expliquer par un dysfonctionnement temporaire de votre installation électrique intérieure.

En tout état de cause, la diminution de vos consommations de décembre 2019 à octobre 2021 (16,4 kWh par jour), tend à exclure l'hypothèse d'un dysfonctionnement de compteur. En effet, d'une part, ces niveaux sont similaires à ceux observés de mai 2015 à juin 2019. Or, il est peu probable qu'un compteur sur-enregistre des consommations par intermittence et se remette spontanément en bon état de marche.

De plus, la vérification métrologique du compteur du 10 mars 2021 n'a permis de détecter aucune anomalie, ce qui confirme le bon fonctionnement du compteur. En effet, toutes les valeurs mesurées sont inférieures au taux d'erreur maximale tolérée :

Constante : 1 Wh/impulsion ou Wh/tour

Intensité de base  $I_b =$  15 A

		Tension V1 (V)
		<u>239,52</u>

Points de mesure	Mesure (%)	EMT
$2 I_b ; \cos \varphi = 1$	<u>+0,08%</u>	$\pm 4.5 \%$
$2 I_b ; \cos \varphi = 0,5$	<u>-0,62%</u>	$\pm 4.5 \%$
$I_b / 10 ; \cos \varphi = 1$	<u>-0,42%</u>	$\pm 4.5 \%$
Marche à vide pendant 5 mn	<u>OK</u>	aucune
Test incrémentation de l'index	<u>OK</u>	1 kWh

Aussi, je vous invite à mener des investigations sur votre installation électrique intérieure (par exemple en faisant intervenir un électricien) si vous souhaitez connaître l'origine de cette augmentation. À toutes fins utiles, je vous informe que l'installation électrique intérieure est placée sous la responsabilité du client. Y ne peut être tenu responsable d'une hausse résultant de sa défaillance.

Je ne dispose donc d'aucun élément permettant de remettre en cause le niveau de vos consommations.

## FACTURATION

- **Les consommations facturées**

Pour plus de clarté, j'ai repris les factures émises par A de décembre 2018 à novembre 2020 :

DATE FACTURE	MONTANT (EN EUROS TTC)	PERIODE DE CONSOMMATION	CONSOMMATIONS (EN KWH)		NATURE CONSOMMATIONS
			HC	HP	
02/12/2018	1 074,14	du 29/11/2017 au 28/11/2018	2 438	4 145	Réelles
22/09/2020	4 403,48	du 29/11/2018 au 28/11/2019	6 359	20 866	Réelles
28/09/2020	<del>1 183,01</del>	<del>du 29/11/2019 au 14/01/2020</del>	<del>2 243</del>	<del>4 322</del>	<del>Réelles jusqu'au 22/09/2020</del>
25/11/2020	1 182,43	du 29/11/2019 au 23/11/2020	2 000	4 331	Réelles
<b>TOTAL</b>		<b>du 29/11/2017 au 23/11/2020</b>	<b>10 797</b>	<b>29 342</b>	<b>Réelles</b>

La facture du 2 décembre 2018 a mis à votre charge votre consommation réelle pour la période du 29 novembre 2017 au 28 novembre 2018.

Le 22 septembre 2020, A a édité une facturation régularisant votre consommation réelle pour la période du 29 novembre 2018 au 28 novembre 2019.

La facture du 28 septembre 2020, qui facturait vos consommations réelles du 29 novembre 2019 au 22 septembre 2020 et estimait celles du 22 au 28 septembre 2020, a été annulée et remplacée par la facture du 25 novembre 2020 portant sur votre consommation réelle du 29 novembre 2019 au 23 novembre 2020.

Elle présente des anomalies d'affichage puisque les consommations facturées pour la période du 15 janvier au 28 novembre 2020 apparaissent comme ayant été doublement mises à votre charge, ce qui n'est pas le cas, la consommation totale facturée étant conforme :

	Relevé début	Relevé fin	Conso kWh
<b>Consommation</b>			
Heures Creuses - 09kVA - du 29/11/19 au 14/01/20	XXXX (Client)	XXXX (Client)	616
Heures Pleines - 09kVA - du 29/11/19 au 14/01/20	XXXX (Client)	XXXX (Client)	1354
Heures Creuses - 09kVA - du 15/01/20 au 28/09/20	XXXX (Client)	XXXX (Estimé)	1088
Heures Pleines - 09kVA - du 15/01/20 au 28/09/20	XXXX (Client)	XXXX (Estimé)	2341
Heures Creuses - 09kVA - du 15/01/20 au 28/11/20	XXXX (Client)	XXXX (Enedis)	1384
Heures Creuses - 09kVA - du 15/01/20 au 28/11/20	XXXX (Client)	XXXX (Enedis)	1384
Heures Pleines - 09kVA - du 15/01/20 au 28/11/20	XXXX (Client)	XXXX (Enedis)	2977
Heures Pleines - 09kVA - du 15/01/20 au 28/11/20	xxxx(Client)	XXXX (Enedis)	2977
Déduction estimations - Heures Creuses - 09kVA - du 15/01/20 au 28/09/20			-1088
Déduction estimations - Heures Pleines - 09kVA - du 15/01/20 au 28/09/20			-2341

Ainsi, du 29 novembre 2017 au 23 novembre 2020, vous avez été facturé de 10 797 kWh en HC et 29 342 kWh en HP, ce qui est conforme aux données de Y et ne pourra être remis en cause.

À toutes fins utiles, je vous informe également que Y avait omis d'annuler la consommation estimée du 30 septembre 2019 au 1<sup>er</sup> février 2020, soit 986 kWh en HC et 1 512 kWh en HP. Dans le cadre de la médiation, il a transmis cette rectification à A, ce qui a donné lieu à l'édition de la facture du 13 octobre 2021, d'un montant de 378,42 euros TTC en votre faveur :

	Relevé début	Relevé fin	Conso kWh
<b>Consommation</b>			
Déduction estimations - Heures Creuses - 09kVA - du 30/09/2019 au 01/02/2020			-986
Déduction estimations - Heures Pleines - 09kVA - du 30/09/2019 au 01/02/2020			-1512

Je ne dispose donc d'aucun élément permettant de remettre en cause les consommations facturées puisqu'elles sont conformes aux données de Y.

- **L'absence d'émission de facture et d'échéancier en 2019**

Je rappelle que vous avez opté pour un rythme de facturation annuel afin de lisser vos dépenses d'énergie sur une année. Vous recevez une facture par an de laquelle sont déduits les prélèvements mensuels effectués au cours de l'année. A l'issue de l'émission de la facture de régularisation annuelle, un nouvel échéancier est mis en place afin de couvrir les consommations et l'abonnement de l'année suivante. Le montant des mensualités est déterminé à partir du montant de la facture de l'année passée.

A n'a émis aucune facture en décembre 2019 alors même que Y lui avait transmis des index estimés.

En revanche, j'observe également que le fournisseur n'a pas mis en place de nouvel échéancier destiné à couvrir votre consommation et abonnement de novembre 2019 à novembre 2020. Vous avez donc été dans l'impossibilité de lisser vos dépenses d'énergie et devez faire face à une régularisation de 1 182,43 euros TTC (facture du 25 novembre 2020). Un dédommagement devrait vous être accordé par A à ce titre.

J'observe également que votre facturation n'est pas conforme à l'article L.224-11 du code de la consommation.

En application de l'article L.224-11 du code de la consommation et depuis le 17 août 2016, aucune facture ne peut porter sur plus de quatorze mois de consommations décomptées en partant du dernier relevé ou auto-relevé.

Dans le cadre de la médiation, Y a indiqué qu'il n'avait transmis aucun relevé réel à A du 4 juin 2019 au 23 novembre 2020, entraînant donc une facturation sur la base d'estimations de consommations durant cette période. Or, sur cette période, Y a réalisé plusieurs relevés :

- le 2 décembre 2019 à 50 780 kWh en HC et 112 169 kWh en HP ;
- le 14 janvier 2020 à 51 404 kWh en HC et 113 524 kWh en HP ;
- le 1<sup>er</sup> juillet 2020 à 52 404 et 115 791 kWh en HP.

A a reçu le relevé du 4 juin 2019. Ainsi que des estimations de consommations depuis cette date. Or, il n'a émis aucune facture jusqu'en septembre 2020. Or, au cours de cette période, il disposait également des index relevés par Y ainsi que de vos index auto-relevés. Cette absence de facture peut certes s'expliquer par la volonté de A de fiabiliser les consommations à facturer. Il n'en demeure pas moins qu'il était en mesure d'émettre des factures correctes dès décembre 2019.

Ainsi, par le biais des factures des 22 septembre 2020 et 28 septembre 2020 (puis 25 novembre 2020), A a régularisé vos consommations du 29 novembre 2018 au 22 septembre 2020. Les dispositions précitées ont vocation à s'appliquer.

A a facturé, pour la période du 22 novembre 2018 au 22 septembre 2020 8 480 kWh en HC et 24 708 kWh en HP. Je considère que seule la période du 22 juillet 2019 au 22 septembre 2020 pouvait vous être facturée. Je l'ai évaluée comme suit :

- consommations enregistrées du 2 décembre 2019 au 22 septembre 2020 : 295 kWh en HC et 2 129 kWh en HP ;
- consommations enregistrées du 4 juin au 2 décembre 2019 (181 jours), à rapporter à 133 jours (du 22 juillet au 2 décembre 2019) :
  - o en HC :  $4\,731 / 181 \times 133 = 3\,476$  kWh
  - o en HP :  $18\,575 / 181 \times 133 = 13\,649$  kWh
- soit pour 14 mois : 5 605 kWh en HC et 17 492 kWh en HP

La consommation à annuler est donc de 2 875 kWh en HC (8 480 – 5 605) et 7 216 kWh en HP (24 708 kWh – 17 492), soit 1 450 euros TTC environ.

Compte tenu de leurs responsabilités respectives, je considère que Y devrait prendre à sa charge 60% de cette annulation, soit 1 725 kWh en HC et 4 330 kWh en HP (soit 870 euros TTC environ) et A 40% (soit un dédommagement de 580 euros TTC).

A vous a accordé un dédommagement de 150 euros TTC à ce titre dans le cadre de la médiation interne du groupe A. Compte tenu du solde restant dû (4 500 euros TTC avant déduction de la limitation précitée), qui s'explique par l'importante régularisation mais également l'absence de mensualité prélevé pendant un an, je considère que cette proposition est insuffisante et devrait être réévaluée.

A a proposé de mettre en place une facilité de paiement, en vingt-quatre échéances, pour le règlement de votre solde, ce qui vous permettra de vous acquitter de votre dette sans perturber votre budget.

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

- **de limiter la régularisation à quatorze mois en annulant 1 725 kWh en HC et 4 330 kWh en HP (soit 870 euros TTC environ) ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC au titre de l'absence de transmission de trois relevés, incluant les 50 euros TTC proposés ;**

**Je recommande à A :**

- **de limiter la régularisation à quatorze mois en vous accordant un dédommagement de 580 euros TTC ;**
- **de vous accorder un dédommagement complémentaire de 150 euros TTC au titre de l'absence de mise en place d'un échéancier de mensualisation qui aurait dû permettre de couvrir vos dépenses d'énergie de novembre 2019 à novembre 2020 ;**
- **de mettre en place une facilité de paiement, pouvant aller jusqu'à vingt-quatre fois, pour le règlement de votre solde.**

**Enfin, je vous recommande de vous acquitter de votre dette selon les modalités qui seront convenues avec A.**

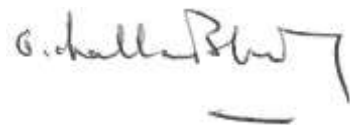
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Je demande à A et 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 A et/ou Y 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 (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 : A  
Y

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

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