

Monsieur P

Paris, le 28 février 2022

N° de dossier : **D2021-12958**

(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 émise par le fournisseur A le 2 février 2021 d'un montant de 639,90 euros TTC (déduction faite des 2 611,40 euros TTC réglés au titre des mensualités). Vous précisez que le fournisseur A vous aurait indiqué que votre compteur électromécanique aurait été remplacé par un compteur Linky en février 2019, ce qui n'est pas le cas.

Vous souhaitez que la facturation émise à partir de février 2019 soit annulée et qu'une facture de régularisation basée sur vos consommations réelles soit émise.

En outre, vous souhaitez obtenir un dédommagement au titre de l'inversion de compteur commise par le distributeur Y à l'origine pour vous de nombreux désagréments, ainsi qu'au titre de la réduction de puissance pour impayé intervenue durant la médiation, en plein hiver.

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

**Il en ressort que le distributeur Y a enregistré par erreur le remplacement de votre compteur matricule n°XXX par un compteur Linky n°XXX dans son système d'informations le 19 février 2019. À partir de cette date, vous avez été facturé sur la base de consommations qui n'étaient pas les vôtres, ce qui explique le montant élevé de vos factures.**

**Le distributeur Y a constaté cette erreur lors de son intervention en mars 2021 mais n'a traité l'erreur qu'en août 2021, à la suite de multiples relances de votre part, ce qui est anormal. J'estime que le dédommagement proposé au titre du traitement de votre dossier devrait être complété.**

**Par ailleurs, durant la médiation, le distributeur a proposé d'annuler les consommations facturées du 19 février 2019 au 9 juin 2021, soit celles enregistrées sur le mauvais compteur, et de ne vous facturer que quatorze mois de consommation (calculée sur la consommation réelle enregistrée par votre compteur durant cette période) sur la période litigieuse, conformément aux dispositions de l'article L.224-11 du code de la consommation.**

**En outre, le fournisseur A a continué à émettre des factures après le 9 juin 2021 (basées sur des estimations). Il conviendrait donc que vous transmettiez au fournisseur des index auto-relevés récents, qui lui permettront de régulariser vos consommations sur la période postérieure à juin 2021.**

Page 1 sur 11

*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.*

**Enfin, vous avez subi une réduction de puissance pour impayés durant la médiation qui vous a privé de chauffage durant 24 heures, en plein hiver. Or, le fournisseur A a été informé en août 2021 que les consommations pour lesquelles il vous relançait en paiement étaient erronées et qu'un correctif serait effectué à l'issue de la présente médiation. J'estime que le fournisseur devrait vous accorder un dédommagement à ce titre en complément de celui qu'il a proposé.**

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

## **L'ERREUR D'ENREGISTREMENT DU REMPLACEMENT DE VOTRE COMPTEUR**

Le 19 février 2019, le distributeur Y a enregistré dans son système d'informations le remplacement de votre ancien compteur matricule n°XXX par un compteur Linky matricule n°XXX. À partir de cette date, le distributeur Y a transmis au fournisseur les index télé-relevés par ce compteur afin d'établir votre facturation.

En février 2021, à la suite de la réception de votre facture de régularisation annuelle, vous avez signalé au votre fournisseur une erreur concernant les index ainsi que le matricule de compteur mentionnés sur votre facture.

En effet, vous avez indiqué au fournisseur que votre compteur matricule n°XXX n'avait jamais été remplacé, et que les consommations qui vous étaient facturées ne semblaient pas être les vôtres.

À la suite de votre réclamation, le distributeur Y est intervenu à votre domicile (le 11 mars 2021) et a constaté l'erreur commise : le compteur matricule n°XXX a été remplacé à tort par le compteur n°XXX dans son système d'informations.

Aussi, les consommations qui vous étaient facturées depuis le 19 février 2019 n'étaient effectivement pas les vôtres, ce qui explique le montant élevé de la facture litigieuse.

## **LA RÉGULARISATION DE VOS CONSOMMATIONS**

Lors de son intervention du 9 juin 2021, le distributeur a relevé des index à 54 357 kWh en heures creuses (HC) et 94 726 kWh en heures pleines (HP) permettant de connaître votre consommation réelle depuis le dernier relevé de compteur, à savoir celui du 6 février 2018, soit : 12 399 kWh en HC et 19 001 kWh en HP.

Or, du 19 février 2019 au 1<sup>er</sup> août 2021, une consommation de 12 581 kWh en HC et 25 998 kWh en HP, correspondant aux consommations enregistrées sur le compteur n°XXX, vous a été facturée.

Ainsi, durant la médiation le distributeur Y a proposé d'annuler ces consommations facturées à tort et de vous facturer les consommations réelles enregistrées par votre compteur n°084 du 19 février 2019 au 9 juin 2021, en limitant la régularisation à quatorze mois en application des dispositions de l'article L.224-11 du code de la consommation.

La régularisation de vos consommations sur quatorze mois peut être calculée comme suit :

- Période régularisée : du 19 février 2019 au 9 juin 2021 (841 jours) ;
- Consommation régularisée : 12 399 kWh en HC et 19 001 kWh en HP ;
- Soit une consommation moyenne de : 14,74 kWh/jour en HC et 22,59 kWh/jour en HP ;
- Consommation maximale à facturer sur 420 jours :  $14,74 \times 420 = 6\,192$  kWh en HC et  $22,59 \times 420 = 9\,489$  kWh en HP.

Ainsi, à l'issue de la médiation, le distributeur Y procédera à l'annulation de 12 581 kWh en HC et 25 998 kWh en HP et à la facturation de 6 192 kWh en HC et 9 489 kWh en HP, soit une annulation finale de 6 389 kWh en HC et 16 509 kWh en HP.

Je me dois de vous préciser que, pour ma part, je n'aurais été amené à recommander au distributeur Y que de limiter à 14 mois la régularisation de vos consommations, c'est-à-dire la différence entre ce qui vous avait été facturé et ce qui aurait dû l'être. Or, cette régularisation aurait été négative, de sorte que je n'aurais pas pu recommander l'application des dispositions précitées.

## **LA RÉGULARISATION DE VOTRE FACTURATION**

Une fois vos consommations régularisées par le distributeur Y, le fournisseur A annulera les consommations qu'il a facturées après le 19 février 2019, et facturera une consommation de 6 192 kWh en HC et 9 489 kWh en HP pour la période du 19 février 2019 au 9 juin 2021, ainsi que les consommations enregistrées par votre compteur après cette date.

Dans votre facturation, cette régularisation sera répercutée de la manière suivante :

- Annulation des 4 344 kWh en HC et 9 648 kWh en HP pris en compte dans la facture du 3 février 2020, ce qui représente une déduction de 2 164,34 euros TTC environ ;
- Annulation des 6 204 kWh en HC et 12 294 kWh en HP pris en compte dans la facture du 2 février 2021, ce qui représente une déduction de 3 033,04 euros TTC environ ;
- Annulation des 1 704 kWh en HC et 2 995 kWh en HP prises en compte dans la facture du 2 juin 2021 ce qui représente une déduction de 785,62 euros TTC ;
- Annulation des 797 kWh en HC et 2 617 kWh en HP entre juin et décembre 2021, ce qui représente environ 593 euros TTC ;
- Annulation des 963 kWh en HC et 1 730 kWh en HP pris en compte dans la facture du 13 décembre 2021, ce qui représente 446 euros TTC ;
- Annulation des 1 413 kWh en HC et 2 907 kWh en HP pris en compte dans la facture du 13 février 2022, ce qui représente une déduction de 721,92 euros TTC.

Soit une annulation totale représentant environ 7 743,92 euros TTC.

- Facturation de 6 192 kWh en HC et 9 489 kWh en HP pour la période du 19 février 2019 au 9 juin 2021, ce qui représente une somme de 2 530 euros TTC environ.

Enfin, la régularisation effectuée par le distributeur Y s'arrêtant au relevé du 9 juin 2021, le fournisseur A devra également facturer les consommations enregistrées par votre compteur sur la période de juin 2021 à février (ou mars) 2022. En l'absence de données, je ne suis pas en mesure de chiffrer le montant des consommations qui vous seront facturées pour la période postérieure au 9 juin 2021. Aussi, je vous invite à transmettre au fournisseur A des index auto-relevés récents dans les meilleurs délais afin qu'il puisse établir une facture conforme à vos données réelles de consommation.

En conclusion, le fournisseur A procèdera donc à l'annulation des consommations ci-avant mentionnées (représentant une déduction de 7 743,92 euros TTC environ) et à la facturation de 6 192 kWh en HC et 9 489 kWh en HP (représentant environ 2 530 euros TTC) ainsi qu'à celle des consommations enregistrées par votre compteur à partir du 9 juin 2021 jusqu'à la date de l'auto-relevé que vous effectuerez. Le solde créditeur à l'issue de cette régularisation vous sera remboursé.

## **LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS**

En enregistrant à tort le remplacement de votre compteur dans son système informatique, le distributeur Y a commis une erreur à l'origine pour vous de nombreux désagréments.

En effet, vous avez été facturé sur la base des consommations enregistrées par un compteur alimentant un autre logement. Or, les consommations qui vous ont été facturées étaient supérieures à vos consommations réelles. Vous avez ainsi été relancé à plusieurs reprises pour le paiement de sommes importantes.

De plus, le distributeur a tardé à rectifier les consommations erronées qui vous ont été facturées à tort. En effet, ce dernier a constaté l'erreur commise lors de son intervention de mars 2021. Or, il n'a déclaré cette anomalie que le 30 août 2021 (durant la médiation), malgré vos nombreuses relances auprès du fournisseur A (notamment en avril, en mai et en juin 2021).

Par ailleurs, durant la médiation, le fournisseur A a demandé au distributeur Y de limiter la puissance de votre installation électrique à 3 kVA, pour impayé. La limitation de puissance a eu lieu le 5 janvier 2022, en plein hiver.

Vous avez indiqué à mes services que cette réduction de puissance a été à l'origine de désagréments. En effet, certains de vos appareils électriques, et notamment les radiateurs situés dans les chambres de vos enfants en bas âge et dans votre salle de bain, ne pouvaient fonctionner. Vous avez précisé que la température de votre logement dans la nuit du 5 au 6 janvier 2022 ne dépassait pas 14°C.

En effet, au regard de vos équipements et de la superficie de votre logement (140 m<sup>2</sup>) vous avez opté pour une puissance de 15 kVA en triphasé. Aussi, la réduction de puissance à 3 kVA peut avoir des conséquences qui s'apparentent à une coupure d'électricité car vos appareils électriques (notamment vos équipements de chauffage) ne peuvent être mis en marche simultanément sans faire disjoncter votre compteur.

La puissance de votre compteur à 15 kVA a finalement été rétablie le 6 janvier 2022 à 12h.

Ainsi, le fournisseur A a demandé une réduction de puissance pour impayé durant la médiation, alors que les fournisseurs d'énergie s'engagent à suspendre les procédures de recouvrement le temps de la médiation. De plus, le fournisseur A a été informé le 31 août 2021 que les consommations dont il réclamait le paiement étaient erronées et qu'un redressement donnant lieu à une déduction importante serait effectuée à l'issue de cette médiation.

Le fournisseur a proposé de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC au titre du traitement perfectible de vos réclamations et le distributeur Y a proposé de vous accorder un dédommagement complémentaire de 100 euros TTC au titre du traitement global de votre dossier.

Vous avez refusé les dédommagements proposés et souhaitez qu'un dédommagement global de 3 000 euros TTC (500 euros TTC par le distributeur Y et 2 500 euros TTC par le fournisseur A) vous soit accordé. Si je comprends votre refus, je vous précise que la médiation est une procédure de règlement amiable des différends impliquant de rechercher notamment une solution susceptible d'être acceptée par les opérateurs.

Je tiens à attirer votre attention sur le fait que l'annulation de consommation proposée par le distributeur Y représente un gain pour vous de (6 224,16 (soit 12 399 kWh en HC et 19 001 kWh en HP) – 2 530 (soit 6 192 kWh en HC et 9 489 kWh en HP) =) 3 694 euros TTC environ. En outre, je n'aurai pour ma part pas été amené à limiter la régularisation à 14 mois, de sorte que je ne peux que considérer que la différence non facturée représente un gain pour vous, assimilable à un dédommagement.

Néanmoins, j'estime que le dédommagement proposé par le fournisseur A est insuffisant au regard des désagrémentsci-avant évoqués, et que le fournisseur A devrait prendre à sa charge les éventuels frais de réduction de puissance facturés.

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

- **Au distributeur Y :**
  - **D'annuler les 12 581 kWh en HC et 25 998 kWh en HP facturés du 19 février 2019 au 9 juin 2021 et de facturer 6 192 kWh en HC et 9 489 kWh en HP sur cette période, comme il l'a proposé ;**
  - **De vous accorder le dédommagement de 100 euros TTC proposé au titre du traitement global de votre dossier.**
  
- **Au fournisseur A :**
  - **D'intégrer à votre facturation le rectificatif qui lui sera transmis par le distributeur Y et de prendre en compte les éventuels index auto-relevés que vous lui transmettez afin d'émettre une facture rectificative pour la période postérieure à juin 2021 ;**
  - **De vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC incluant celui de 50 euros TTC proposé au titre de l'ensemble des désagréments subis, et notamment de la réduction de puissance demandée durant la médiation ;**
  - **De prendre à sa charge les éventuels frais de réduction de puissance facturés.**

**Enfin, je vous invite à vous rapprocher de votre assurance concernant les dommages dont vos équipements électriques ont fait l'objet.**


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 A 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 A 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 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 : Le fournisseur A  
Le distributeur 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 »