

Madame A et Monsieur B

Paris, le 17 décembre 2024

N°de dossier : **D2024-09638**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A et au distributeur B concernant votre facturation d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez votre facturation d'électricité depuis mars 2024. Vous considérez que les consommations enregistrées et mises à votre charge ne sont pas cohérentes avec vos usages et les caractéristiques de votre logement. Vous considérez également ne pas être responsables des problèmes de communication de votre compteur.

Vous souhaitez que votre solde soit réduit de moitié compte tenu des désagréments rencontrés dans le cadre de votre litige.

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

Les éléments en ma possession ne me permettent pas de remettre en cause la consommation enregistrée par votre compteur. Cette dernière semble être en cohérence avec vos usages et les caractéristiques de votre logement (maison de 100 m², deux occupants réguliers, chauffage électrique d'appoint, production d'eau chaude électrique, électroménager).

La communication de votre compteur est intermittente certainement en raison d'un perturbateur. Je propose alors au distributeur B de vous aider à identifier ce qui peut perturber cette communication dans votre installation intérieure.

En ce qui concerne la facturation du fournisseur A, elle est conforme aux données transmises par le distributeur B.

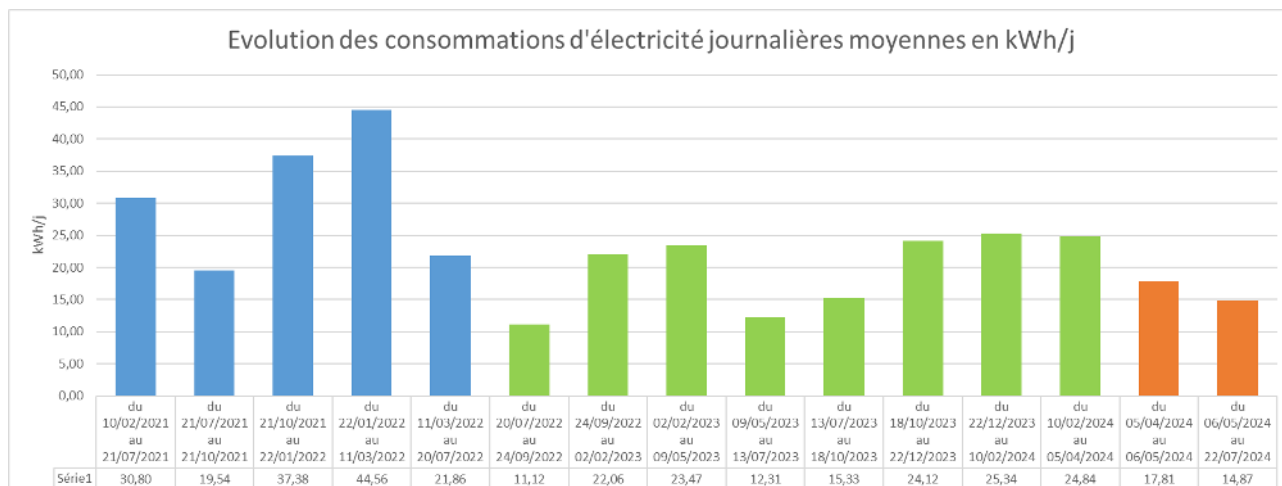
En revanche, la facture du 11 mars 2024 a régularisé une période supérieure à 14 mois de consommation, ce qui ne respecte pas l'article L.224-11 du code de la consommation. A ce titre, le fournisseur A a annulé une partie des consommations selon un calcul en votre faveur par rapport au mien.

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

LA CONSOMMATION

- **Analyse de votre consommation**

Sur la base des informations de consommation transmises par le distributeur B, j'ai réalisé l'histogramme suivant :



Le graphique ci-dessus montre que vos consommations d'électricité varient légèrement selon les saisons. Elles sont ainsi légèrement plus importantes l'hiver que l'été, ce qui est cohérent avec un mode de chauffage électrique d'appoint. Or, le chauffage est le poste le plus énergivore d'un logement.

Vous avez déclaré à mes services que le logement concerné par la facturation d'électricité était une maison de 100 m² occupée par 2 personnes. Vous avez également précisé avoir recours à l'électricité pour le chauffage d'appoint du logement (environ 30% du logement), la production d'eau chaude ainsi que l'électroménager standard.

D'après le module d'estimation que je propose aux consommateurs sur le site www.energie-info.fr, la consommation annuelle d'un logement similaire à vos déclarations peut-être évaluée entre 3290 kWh et 7760 kWh, soit une moyenne entre 9,01 et 21,26 kWh par jour. La consommation enregistrée par vos compteurs depuis 2021 est légèrement supérieure à cette fourchette d'estimation. La consommation enregistrée par votre compteur semble donc cohérente avec ces usages.

De plus, votre consommation d'électricité est stable avec trois compteurs différents, et varie selon les saisons. Etant donné qu'il est peu probable que trois compteurs dysfonctionnent dans les mêmes proportions, je ne présume pas de dysfonctionnement de votre compteur.

Par conséquent, je ne suis pas en mesure de remettre en cause le niveau des consommations enregistrées par votre compteur.

Si vous continuez de contester la consommation, je vous invite fortement à demander dans un premier temps une vérification visuelle du compteur (coût de 42,81 euros TTC) puis une vérification métrologique (coût de 386,46 euros TTC) si vous contestez les conclusions du premier contrôle. Ces contrôles seront à votre charge si aucune anomalie n'est détectée.

- **La communication intermittente du compteur**

Il ressort de l'analyse de l'historique de consommation que les différents compteurs Linky en service à votre domicile ont communiqué par intermittence.

En effet, malgré deux remplacements de compteurs, la communication reste intermittente.

Le distributeur suppose qu'un perturbateur est à l'origine des anomalies de communication. Afin de l'identifier, le distributeur B vous a fait parvenir la procédure de test CPL qui permettra d'identifier si la source de la perturbation est liée à l'installation intérieure ou bien extérieure.

À la suite d'un échange avec mes services, vous avez indiqué ne pas souhaiter effectuer cette procédure de test par peur d'endommager le compteur ou votre installation. Vous expliquez utiliser très peu d'appareils susceptibles de perturber la communication du compteur. Vous souhaitez alors qu'une intervention du distributeur B vous accompagne dans ce test afin d'identifier la perturbation de communication de votre compteur.

J'estime ainsi équitable que le distributeur B effectue à ses frais une visite afin d'identifier le perturbateur à l'origine de la communication intermittente de votre compteur, et vous aide à trouver l'origine de la perturbation.

LA FACTURATION

- **Analyse de votre facturation**

Date de la facture	Montant en euros TTC (hors report de solde)	Période facturée	index de début (kWh)	Index de fin (kWh)	Consommation facturée (kWh)
5/01/2023	7,51				0
5/01/2023	408,27	Du 24/05/2022 au 4/01/2023			1887
Groupe de factures du 5/01/2023 au 4/12/2023		Du 4/01/2023 au 23/11/2023	734 (relevé)	2966 (estimé)	2232
11/03/2024	1684,47	Du 5/01/2023 au 24/01/2024 (déduction des estimations du 5/01/2023 au 23/11/2023)	734 (relevé)	9732 (relevé au 23/12/2023) 10700 (estimé au 24/01/2024)	9966 -2232
4/04/2024	454,88	Du 25/01/2024 au 24/03/2024	10700 (estimé)	12425 (estimé)	1725
7/05/2024	127,43	Du 24/12/2023 au 6/05/2024 Déduction des estimations du 24/12/2023 au 24/03/2024	9732 (relevé)	6/5/2024 (auto-relevé)	3185 -2693
7/05/2024	-550,03				-2668

La facture du 5 janvier 2023 met à votre charge une consommation de 1887 kWh. Cette consommation correspond à votre consommation sur votre ancien compteur depuis le dernier index estimé facturé du 24 mai 2022 au 20 juillet 2022, soit 1 153 kWh, ainsi que la consommation enregistrée par le nouveau compteur entre le 20 juillet 2022 et l'index à 734 kWh relevé en septembre 2022 mais enregistré dans la facturation comme étant daté de janvier 2023.

Il ressort de l'analyse de votre facturation que vous avez dans un premier temps été facturés sur la base d'estimations de vos consommations entre janvier 2023 et décembre 2023.

Par la suite, votre consommation a été régularisée selon votre consommation réelle par la facture du 11 mars 2024 d'un montant de 1 684,47 euros TTC.

Les données de consommation facturées sont donc conformes aux données transmises par le distributeur B.

Par conséquent, je vous confirme l'exactitude des consommations facturées. Je n'y décèle aucune anomalie.

- **La limitation à 14 mois par l'article L. 224-11 du code de la consommation**

La facture du 11 mars 2024 régularise en réalité votre consommation d'électricité du 24 septembre 2022 au 24 janvier 2024, ce qui ne respecte pas l'article L. 224-11 du code de la consommation¹, qui interdit la facturation de consommations remontant à plus de 14 mois (424 jours) depuis le dernier relevé du compteur à la date d'émission de la facture.

Il ressort de l'analyse de l'historique de consommation transmis par le distributeur B dans le cadre de la médiation qu'aucune absence de communication n'a dépassé 14 mois.

En effet, le relevé à 734 kWh intégré à la facturation comme datant du 5 janvier 2023 date en réalité du 24 septembre 2022. Le relevé suivant a été transmis le 2 février 2023.

Le fournisseur A a en effet écarté certains relevés et ne les a pas intégrés à sa facturation. En effet, c'est la facture du 11 mars 2024 qui a régularisé la consommation depuis septembre 2022 en intégrant notamment le relevé du 23 décembre 2023.

Le fournisseur A se devait alors de prendre à sa charge la limitation de consommation à 14 mois prévue par l'article L. 224-11 du code de la consommation. Selon mes calculs disponibles en annexe, l'annulation au titre de cette limitation à 14 mois aurait dû être de 1 599 kWh.

Le fournisseur a cependant annulé 2 668 kWh au titre de cette limitation à 14 mois. Après vérification, Le fournisseur A a limité à 14 mois toute la consommation régularisée entre le 24 septembre 2022 et le 6 mai 2024. Cette application est en votre faveur.

L'annulation au titre de l'article L. 224-11 du code de la consommation correspond à la facture du 7 mai 2024 d'un montant de 550,03 euros TTC en votre faveur.

LES DESAGREMENTS RENCONTRES

Vous déplorez que la facturation ne vous ait pas suffisamment été expliquée par le fournisseur A ainsi que l'absence de communication de votre compteur, qui n'est pas de votre fait. Vous souhaitez obtenir en dédommagement correspondant à la moitié de votre solde à devoir.

Il ressort de l'analyse du litige que le fournisseur A vous a déjà accordé un dédommagement de 100 euros TTC au titre des désagréments rencontrés. Le fournisseur propose à nouveau de vous accorder un dédommagement complémentaire de 30 euros TTC. J'estime ces dédommagements équitables.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur B :

- **d'effectuer à ses frais un contrôle de votre installation afin d'identifier le perturbateur à l'origine des problèmes de communication de votre compteur.**

Je recommande au fournisseur A de vous accorder, comme proposé :

- **un dédommagement complémentaire de 30 euros TTC au titre des désagréments rencontrés ;**
- **une facilité de paiement en 24 fois maximum.**

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libres 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 distributeur B de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

¹ « [...] Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude »

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'O. Challan Belval', with a horizontal line underneath.

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie