

Madame T

Paris, le 13 décembre 2024

N°de dossier : **D2024-12132**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur 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, au sujet de votre facturation d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous considérez que la facturation d'un redressement de 2 898 kWh en heures creuses et de 3 706 kWh en heures pleines sur la période du 21 avril 2023 au 6 février 2024 est « abusive », au motif qu'elle serait basée sur une estimation et ne mettrait pas à votre charge votre niveau de consommation réel.

Vous ne souhaitez qu'aucun redressement ne soit mis à votre charge.

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

Les éléments dont je dispose ne me permettent pas de remettre en cause le redressement de consommations calculé par le distributeur B sur la période du 21 avril 2023 au 6 février 2024 : il a été effectué selon la procédure définie par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) sur la base des consommations enregistrées auprès de foyers similaires et le distributeur B a proposé de recalculer ce redressement sur la base des consommations enregistrées sur la période d'avril 2024 à février 2025.

En outre, le fournisseur A n'a pas fait peser sur vous de double facturation sur la période redressée : l'index de dépose du compteur retenu en date du 6 février 2024 était celui du 21 avril 2023 et le redressement a été intégré conformément au flux transmis par le distributeur B.

Enfin, je considère que le dédommagement proposé par le fournisseur A au titre de la surévaluation des consommations estimées pendant la période de dysfonctionnement est satisfaisant.

J'invite également le fournisseur à mettre en œuvre sa proposition de facilité de paiement et le distributeur à vous accorder un dédommagement au titre du délai de détection du dysfonctionnement du compteur, déposé le 6 février 2024.

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

LE DYSFONCTIONNEMENT DU COMPTEUR MATRICULE XXX ET LE REDRESSEMENT D'ENEDIS

- **Le bien-fondé du redressement**

Le 6 février 2024, le compteur Linky n°XXX a été remplacé à la suite du constat d'un dysfonctionnement du dispositif de télécommunication. En effet, ce compteur n'avait plus d'affichage et n'avait pas télétransmis d'index depuis le 15 avril 2023.

L'index de dépose pris en compte était le dernier index réel connu : 18 966 kWh en heures creuses (HC) et 32 944 kWh en heures pleines (HP) au 21 avril 2023. La dépose de l'ancien compteur sur la base de cet index a eu pour conséquence de ne mettre à votre charge aucune consommation entre cette date et le 6 février 2024, comme en témoigne le montant créditeur de 2 691,01 euros TTC de la facture du 20 avril 2024, qui intègre lesdits index de dépose.

Dans cette circonstance, ayant bénéficié de l'électricité sur la période précitée, mais ne pouvant pas connaître le niveau de consommation réel, il convenait que le distributeur B réalise un redressement de consommation sur la période de dysfonctionnement.

Je vous informe qu'il existe une procédure concertée entre les acteurs du marché, établie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), en cas de dysfonctionnement de compteur¹. Cette procédure prévoit qu'en présence d'un historique exploitable, l'estimation est établie à partir de la consommation constatée sur le point de livraison au cours d'une période antérieure similaire, tant au niveau de la durée que de la saison. Un abattement de 10 % est ensuite appliqué afin de tenir compte de l'incertitude liée à l'estimation. En l'absence d'un historique exploitable, l'estimation est alors établie sur la base des points de livraison comparables (même puissance, même région, etc.), en appliquant toujours l'abattement de 10% lié à l'incertitude de l'estimation. Dans tous les cas de figure, le redressement ne doit pas excéder une durée de 14 mois à partir du jour de la constatation du dysfonctionnement de compteur.

- **Le niveau des consommations redressées**

Après analyse, je vous confirme que le distributeur B a établi le redressement de vos consommations conformément à la procédure précitée, en calculant la consommation sur la base des consommations relevées chez des foyers présentant des caractéristiques similaires, faute d'historique antérieur suffisant.

En outre, le distributeur B a bien appliqué l'abattement de 10% à la consommation rectifiée et la période redressée est inférieure à 14 mois.

La consommation rectifiée de 2 898 kWh en HC et 3 706 kWh en HP correspond à une facturation de 1 386,82 euros TTC, imputée par la facture litigieuse du 24 mars 2024.

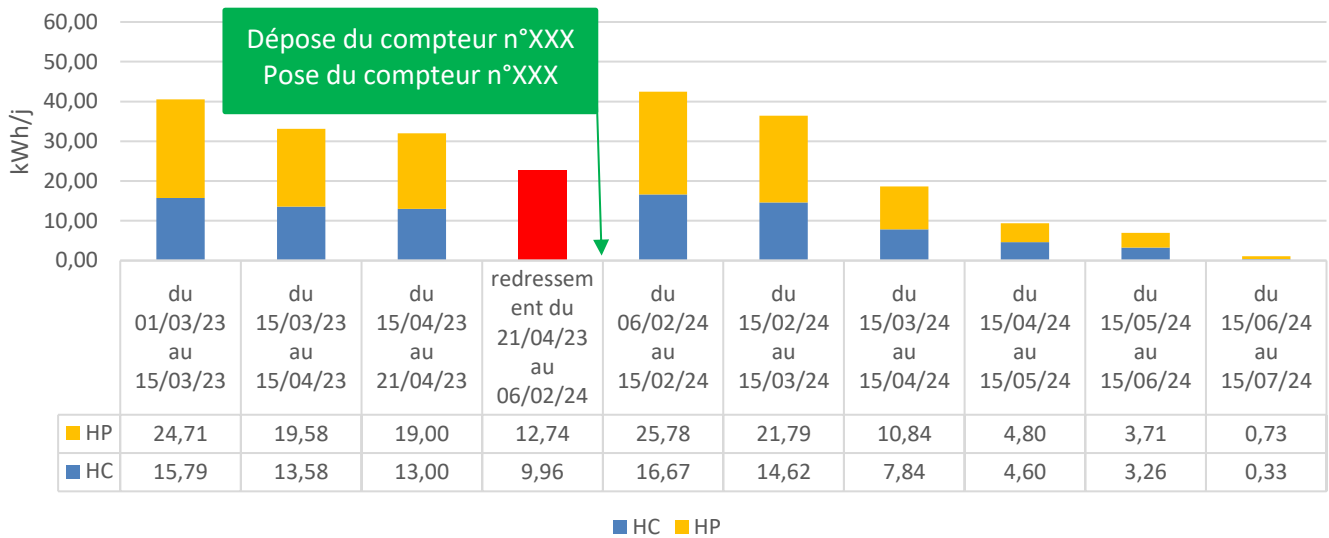
Vous considérez néanmoins que cette base de calcul est inexacte.

Vous avez indiqué habiter un appartement d'environ 60 m² situé au rez-de-chaussée d'une maison divisée en plusieurs logements. Vous avez souligné le fait que la plupart de vos besoins de chauffage sont couverts par une cheminée avec un insert, et que le logement est équipé de convecteurs électriques peu utilisés ou réglés en mode hors gel. Il est également équipé d'un ballon d'eau chaude électrique, d'un réfrigérateur-congélateur, d'un lave-vaisselle, d'un lave-linge, d'un sèche-linge, d'un four et de plaques de cuisson électriques ainsi que d'un aquarium.

À partir des données de consommation fournies par le distributeur B, j'ai réalisé le graphique suivant :

¹ Procédure de traitement des dysfonctionnements de comptage pour un client équipé d'un compteur électrique communicant BT ≤ 36 kVA. Disponible depuis le lien suivant : <https://concertation.cre.fr/document/>

Evolution de vos consommations journalières moyennes d'électricité entre mars 2023 et juillet 2024



Le niveau de vos consommations présente une nette saisonnalité enregistrée par les deux compteurs successifs qui ont équipé votre logement. Cette observation est cohérente avec les caractéristiques du logement et les usages que vous avez déclarés. En effet, l'utilisation, même partielle d'un mode de chauffage électrique, et l'utilisation d'un chauffe-eau électrique impliquent une augmentation de la consommation en période hivernale.

Cet histogramme démontre que la consommation redressée de 22,7 kWh/j en moyenne mise à votre charge sur la période du 21 avril 2023 au 6 février 2024 est cohérente par rapport au niveau de vos consommations hivernales (42,45 kWh/j en moyenne entre le 6 et le 15 février 2024 par exemple) et vos consommations estivales (1,06 kWh/j entre le 15 juin et le 15 juillet 2024 par exemple).

En l'absence d'historique antérieur ou postérieur suffisant, je ne dispose pas d'éléments pour remettre en cause le redressement de consommations calculé par le distributeur B.

Par conséquent, j'invite le distributeur à mettre en œuvre sa proposition de mener une étude de vos consommations à venir sur la période d'avril 2024 à février 2025 afin de proposer le cas échéant, sur cette base, un nouveau redressement de vos consommations sur la période du 21 avril 2023 au 6 février 2024.

LA FACTURATION DU FOURNISSEUR A

J'ai analysé l'évolution de votre facturation par le fournisseur A.

Après vérification, les factures émises entre le 24 mai 2023 et le 24 janvier 2024 ont en effet reposé sur des index estimés par le fournisseur.

Un total de 6 515 kWh en HC (de l'index relevé à 18 888 kWh le 16 avril 2023 à l'index estimé à 25 403 kWh au 16 janvier 2024) et 6 551 kWh en HP (de l'index relevé à 32 830 kWh le 16 avril 2023 à l'index estimé à 39 381 kWh le 16 janvier 2024) a été mis à votre charge. En revanche, le distributeur B avait facturé une consommation de 78 kWh en HC et 114 en HP entre le 15 avril 2023 et le 6 février 2024, date à laquelle l'index de dépose retenu correspondait à l'index réel du 21 avril 2023.

Dès lors, la prise en compte de cet index de dépose par la facture du 20 avril 2024, reproduite ci-dessous, a annulé la facturation d'une consommation surestimée de 6 437 kWh en HC (6 515 – 78) et de 6 437 kWh en HP (6 551 – 114). Ainsi, comme cela a été vu précédemment, aucune consommation réelle n'a été facturée sur cette période : vous n'avez pas subi de double facturation lorsque le fournisseur A a intégré à sa facturation les consommations redressées litigieuses.

Ainsi, après l'intégration dudit redressement le 24 mars 2024, la consommation d'énergie facturée sur la période du 21 avril 2023 au 6 février 2024 est identique à celle enregistrée et calculée par le distributeur B : par conséquent, la facture de redressement et les factures postérieures sont justifiées.

J'attire également votre attention sur le fait que la facture du 20 avril 2024 aurait donné lieu à un remboursement si vous aviez réglé votre solde débiteur, qui correspondait pour part à la facture estimée du 24 janvier 2024 et pour part à la facture de redressement litigieuse.

En revanche, le fournisseur A a reconnu que les consommations estimées sur la période d'absence de télétransmission d'index étaient incohérentes et a proposé de vous accorder un dédommagement à ce titre, ce que je considère équitable.

En tout état de cause, y compris en l'absence de règlement de la facture surestimée de janvier 2024 d'un montant de 1 639,05 euros TTC, la facture du 20 avril aurait dû être à l'origine d'un remboursement si la facture de redressement avait été payée.

D'après les données de facturation transmises par le fournisseur A, votre solde débiteur actuel est dû au solde de la facture du 20 avril, auquel sont ajoutés les montants des factures postérieures.

Par conséquent, j'invite le fournisseur à mettre en œuvre sa proposition de mise en place d'un plan d'apurement de votre solde débiteur, selon des modalités à convenir entre les parties afin de tenir compte de votre capacité financière.

LA RESPONSABILITÉ DU DISTRIBUTEUR B

Il ressort de l'analyse du dossier que le distributeur B a une part de responsabilité dans ce litige en ayant tardé à détecter le dysfonctionnement du compteur, puisqu'il n'a réagi qu'au bout de plus de 9 mois après le dernier index transmis normalement. S'agissant d'un compteur communicant, pour lequel les données sont normalement disponibles quotidiennement, le délai me paraît anormalement long. Un dédommagement devrait être accordé, d'autant plus que le compteur n'a été remplacé qu'à la suite d'une alerte donnée par votre fournisseur A.

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

- **de mettre en œuvre sa proposition d'effectuer une analyse de consommation sur la période du 21 avril 2024 au 6 février 2025 et de réaliser un nouveau redressement des consommations sur la période du 21 avril 2023 au 6 février 2024 s'il est plus favorable que celui calculé précédemment ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC au titre du délai de détection du dysfonctionnement et de remplacement du compteur n°XXX.**

Je recommande au fournisseur A de mettre en œuvre ses propositions de :

- **de vous verser un dédommagement de 25 euros TTC au titre de l'incohérence des estimations de consommation facturées entre avril 2023 et février 2024 ;**
- **de mettre en place un échelonnement du paiement de votre solde débiteur, selon des modalités à convenir entre les parties.**

Je vous invite à régler votre solde débiteur selon les modalités convenues.

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. 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 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.

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, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie