

Monsieur G

Paris, le 6 mars 2025

N° de dossier : **D2024-16207**  
(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 B, concernant la facturation de votre consommation d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facture de régularisation du 15 février 2024, d'un montant de 8 258,08 euros TTC après déduction des mensualités réglées pour un total de 740,19 euros ainsi que la facture de résiliation du 5 mars 2024, d'un montant de 3 027,41 euros TTC. Vous considérez que la consommation mise à votre charge est anormalement élevée et suspectez qu'elle ne soit celle de votre voisin. Vous en sollicitez la rectification.

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

**Le distributeur B a justifié que le Point De Livraison (PDL, c'est à dire la référence technique du compteur) n°XXXX correspond bien à votre logement.**

**Le solde élevé de la facture de régularisation du 15 février 2024 s'explique par la consommation mise à votre charge, que le fournisseur A a régularisée sur une période anormalement longue (depuis la mise en service du 1<sup>er</sup> février 2022), ainsi que par les prix élevés facturés, et par des mensualités sous-évaluées.**

**Le fournisseur A a accepté de vous accorder un dédommagement au titre de la sous-évaluation des mensualités qui m'apparaît équitable.**

**Par ailleurs, le 17 février 2023 le distributeur B a remplacé votre ancien compteur par un compteur Linky communicant n°XXX. Aussi, à compter de cette date, le fournisseur A était en capacité de régulariser votre consommation réelle depuis la souscription de votre contrat.**

**Or, le fournisseur A n'a régularisé votre consommation du 1<sup>er</sup> février 2022 au 10 octobre 2023 que le 15 février 2024, ce qui contrevient aux dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation qui prohibe les régularisations de consommation portant sur plus de quatorze mois.**

**En outre, à la date d'émission de cette facture, le fournisseur A pouvait régulariser votre consommation jusqu'au 10 février 2024, ce qu'il n'a pas fait. Aussi, afin de se conformer aux dispositions de l'article précité,**

il conviendrait que le fournisseur A annule la consommation antérieure au 10 décembre 2022 régularisée en février 2024.

En outre, la grille tarifaire de votre contrat souscrit le 29 janvier 2022 portait la mention "*Offre et prix valables pour une souscription jusqu'au 03/02/22*". Or, le fournisseur A a répercuté des prix différents dans votre facturation en raison de l'augmentation des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) d'électricité au 1<sup>er</sup> février 2022. Cette pratique ne pouvait que vous induire en erreur et le fournisseur se doit désormais de rectifier votre facturation sur la base des prix annoncés dans votre contrat.

Enfin, compte tenu de l'écart entre les prix de votre contrat et ceux appliqués à votre facturation, et le fournisseur A ayant régularisé votre consommation sur une période dépassant quatorze mois, je signale cette affaire à la direction départementale de protection des populations des Hauts-de-Seine, au visa des articles L. 121-2 et L. 224-11 du code de la consommation.

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

## **LA CONSOMMATION FACTURÉE**

- **Les consommations enregistrées**

Vous craignez que la consommation enregistrée et facturée ne soit pas la vôtre mais celle de votre voisin. Vous avez en effet indiqué dans votre réclamation du 27 février 2024 à l'attention d'ENI : "*En faisant mes propres recherches, j'ai constaté qu'il y avait un conflit de nom et d'adresse avec mon compteur que vous avez enregistré au Monsieur L qui est mon voisin.*"

Toutefois, durant la médiation, le distributeur B a justifié que le PDL n°XXXXXXXXX correspondait bien à votre logement.

- **L'estimation de votre consommation**

Votre ancien compteur n°XXX n'a pas été relevé entre la mise en service de votre contrat avec le fournisseur A le 1<sup>er</sup> février 2022 et le 17 février 2023 (date de remplacement par un compteur Linky).

Aussi, à compter de cette date, le fournisseur A était en capacité de régulariser votre consommation réelle depuis la souscription de votre contrat. En effet, la consommation que le fournisseur A vous a facturée du 1<sup>er</sup> février 2022 au 7 octobre 2022 était très sous-estimée.

Au cours d'un entretien téléphonique avec mes services vous avez indiqué que vous étiez accompagné par le fournisseur A par téléphone lors votre souscription ; vous auriez précisé les caractéristiques de votre logement ainsi que vos usages de l'électricité, notamment son utilisation pour le chauffage.

Pourtant, les usages renseignés sur votre contrat ne mentionnent que l'utilisation de l'électricité comme mode de cuisson.

Interrogé sur ce point en cours de médiation, le fournisseur A n'a pas apporté d'explications.

Le fournisseur A a néanmoins reconnu que le montant des mensualités mises en place pour le contrat de votre logement n'était pas cohérent avec votre consommation réelle. Il a accepté de vous accorder à ce titre un dédommagement de 1 651,62 euros TTC, correspondant à 20% du solde de la facture de régularisation du 15 février 2024, qui m'apparaît équitable.

En effet, le fournisseur A ne disposait pas d'historique de consommation dans ce logement. Les seuls éléments à sa disposition pour évaluer votre consommation annuelle prévisionnelle étaient les caractéristiques de votre logement ainsi que vos usages de l'électricité dont vous l'avez informé lors de votre souscription.

Le distributeur B a communiqué au fournisseur A le relevé de dépose de votre ancien compteur du 17 février 2023, et ce dernier était en capacité de s'apercevoir que la consommation annuelle prévisionnelle, ainsi que votre échancier de mensualisation, qu'il avait estimés, avaient été dépassés. Il aurait dû les réévaluer en conséquence et vous en informer en émettant une facture de régularisation dès février 2023.

Or, le fournisseur A n'a régularisé votre consommation que le 15 février 2024, à l'occasion de l'émission de la facture de régularisation annuelle suivante, ce qui était tardif.

Aussi, la facture précitée a régularisé en février 2024 votre consommation du 1<sup>er</sup> février 2022 au 10 octobre 2023, ce qui contrevenait aux dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation.

Le fournisseur A aurait cependant dû effectuer cette régularisation en tenant compte du dernier relevé disponible, celui du 10 février 2024.

En conséquence, le fournisseur A doit annuler 10 415 kWh, soit la consommation antérieure au 10 décembre 2022 (déduction faite des consommations estimées déjà facturées sur cette période), afin de limiter la régularisation à quatorze mois (cf. annexe).

Vous avez réglé des mensualités sur la période à limiter, entre octobre et décembre 2022, que le fournisseur A peut déduire du montant à annuler (hors part abonnement) puisque ces mensualités correspondent à des consommations réglées.

#### **LES PRIX FACTURÉS PAR LE FOURNISSEUR a**

L'offre « *Évo éco* » souscrite le 29 janvier 2022 vous permettait de bénéficier pendant un an de prix HT du kWh soumis aux évolutions des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) d'électricité sur la période de consommation.

Au cours d'un entretien téléphonique avec mes services, vous avez indiqué avoir souscrit votre contrat avec le fournisseur A après avoir comparé les prix proposés par différents fournisseurs ; vous avez fait jouer la concurrence en contactant différents fournisseurs par téléphone afin de leur demander les prix pratiqués qu'ils étaient susceptibles de vous proposer. Vous avez précisé que le prix de 0,26338 euros HT/kWh mentionné sur la grille tarifaire de votre contrat correspondait au prix communiqué par le fournisseur A au cours de vos comparaisons.

La grille tarifaire du contrat souscrit le 29 janvier 2022 portait la mention "*Offre et prix valables pour une souscription jusqu'au 03/02/22*".

Or, le prix de 0,26338 euro HT/kWh n'a pas été appliqué; la fourniture d'électricité ayant débuté au 1<sup>er</sup> février 2022 le prix facturé s'est élevé à 0,35724 euros HT/kWh en raison de l'augmentation des tarifs réglementés de vente (TRV) d'électricité, sur lesquels étaient indexés les prix, au 1<sup>er</sup> février 2022.

Cette pratique ne pouvait que vous induire en erreur et le fournisseur se doit désormais de rectifier votre facturation sur la base des prix annoncés dans votre contrat.

Je n'ai en effet trouvé aucune information du fournisseur A vous avertissant que les prix étaient susceptibles d'évoluer avec l'évolution des TRV avant l'activation de votre contrat. Au demeurant cette information se serait trouvée en contradiction avec la mention "***Offre et prix valables pour une souscription jusqu'au 03/02/22***".

J'ai donc calculé le prix de vos consommations sur la base du prix annoncé le 29 janvier 2022 en le comparant à celui appliqué par le fournisseur A (tenant compte des évolutions au 1<sup>er</sup> février 2023 et au 1<sup>er</sup> août 2023 sous l'effet de l'augmentation des TRV, que je ne remets pas en cause dans le cadre de l'offre qui était indexée sur les TRV).

Il en ressort un écart en votre défaveur de 3 077,30 euros TVA incluse, que je recommande donc au fournisseur A de vous rembourser.

J'ai réalisé les tableaux ci-dessous prenant en compte le calcul de la rectification des prix de votre facturation puis le montant de la consommation à annuler au titre des dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation :

Montant de la consommation excédant 14 mois à annuler			
Période	Consommation à annuler (en kWh)	Prix rectifié (en €HT/kWh)	Estimation montant à annuler (en €TTC)
du 01/02/22 au 10/12/22	10415	0,26338	3300,00

Par ailleurs les mensualités réglées d'octobre 2022 à octobre 2023 représentent 740,19 euros TTC ;  
Abonnement facturé d'octobre 2022 à octobre 2023 : 165,84 euros TTC ;

La part des mensualités dédiées à la consommation d'octobre 2022 à octobre 2023 : 574,35 euros TTC, soit 47,86 euros TTC par mois.

Montant des mensualités hors part abonnement d'octobre à décembre 2022 : 143,58 euros TTC.

Montant à annuler au titre de l'article L.224-11 du code de la consommation : 3 150 euros TTC environ (3 300 – 143,58).

Enfin, à la suite de la saisine de mes services le fournisseur A a indiqué qu'il envisageait de vous proposer une facilité de paiement en 12 mois afin que vous puissiez vous acquitter de votre solde restant dû de 11 285,49 euros TTC, soit des remboursements mensuels d'environ 940 euros, ce qui est très élevé.

Or, compte tenu de l'importance du solde restant, même après déduction du dédommagement accepté par le fournisseur A à la suite de l'intervention de mes services ainsi que de ceux que je recommande un plan d'apurement dont les mensualités seraient trop élevées grèverait lourdement votre budget.

En effet, dans le cas où le fournisseur A suivrait en intégralité la solution que je lui recommande, après déduction des dédommagements précités le solde de votre compte du fournisseur A serait d'environ de 3 300 euros TTC (soit 12 fois 275 euros environ).

Aussi, il conviendrait que le fournisseur A prenne en compte votre situation financière afin de vous proposer une facilité de paiement adaptée à vos capacités de remboursement. En effet, vous avez indiqué à mon collaborateur être en attente, depuis fin janvier 2025, d'une réponse de la Banque de France concernant la mise en place d'un plan de surendettement.

Enfin, compte tenu des difficultés financières que vous rencontrez, vous pouvez peut-être bénéficier d'une aide du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour vous acquitter du paiement de la fourniture d'électricité. Il convient, à cet effet, de vous rapprocher du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de votre mairie, de l'assistante sociale de votre secteur ou de vous adresser directement aux sociaux du conseil départemental. De même, vous pourrez envisager avec ces services le bénéfice potentiel du chèque-énergie ou le faire vous-même directement en contactant le centre d'appel en charge de renseigner les consommateurs sur ce dispositif (0805.204.805, appel gratuit depuis un poste fixe).

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A :**

- **de vous accorder, comme proposé, un dédommagement de 1 651,62 euros TTC au titre de vos mensualités insuffisantes ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 3 077,30 euros TTC au titre de la rectification des prix de votre contrat du 1<sup>er</sup> février 2022 au 29 janvier 2024 ;**
- **d'annuler 10 415 kWh au prix de 0,26338 euro HT/kWh au titre des dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation ;**
- **de vous accorder un facilité de paiement adaptée à vos capacités de remboursement ; il conviendrait qu'il vous contacte afin de la mettre en place.**

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre 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 fournisseur A 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, 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