

Madame et Monsieur M

Paris, le 7 janvier 2026

N°de dossier : **D2025-14874**
(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 A concernant la facturation de vos consommations d'électricité et la valorisation de l'électricité produite par vos panneaux photovoltaïque et injectée sur le réseau. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès de fournisseur A avec une option batterie virtuelle, permettant de déduire de vos consommations soutirées sur le réseau et facturées, l'électricité produite par votre installation photovoltaïque et injectée sur le réseau, dans la limite du forfait mensuel de 100 kWh de stockage par mois.

Vous contestez les dysfonctionnements, tant de votre compteur Linky, que de votre boîtier u fournisseur A, ainsi que le montant de vos factures de fourniture d'électricité. Vous indiquez que le fournisseur A n'a pas pris en compte votre production et vous en demandez la rectification.

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

Le distributeur A, a indiqué que votre compteur d'électricité avait arrêté de communiquer des index, de sorte qu'il l'a remplacé le 8 août 2025. Si votre compteur ne communiquait pas d'index, il enregistrait toutefois correctement votre consommation et votre production d'électricité.

Le fournisseur A, a précisé qu'à la suite du remplacement de votre compteur Linky, un dysfonctionnement complémentaire a été constaté sur votre boîtier .

Le fournisseur A, a ainsi expliqué que l'absence de cohérence des données présentées dans votre application de suivi était due au dysfonctionnement de votre boîtier A. Il a proposé de prendre à sa charge son remplacement, ce que vous avez accepté. En effet, un rendez-vous avec un installateur a été planifié pour le 9 janvier 2026. Pour autant, il a confirmé que ce dysfonctionnement n'affectait pas le décompte de l'électricité injectée, ni de celle soutirée.

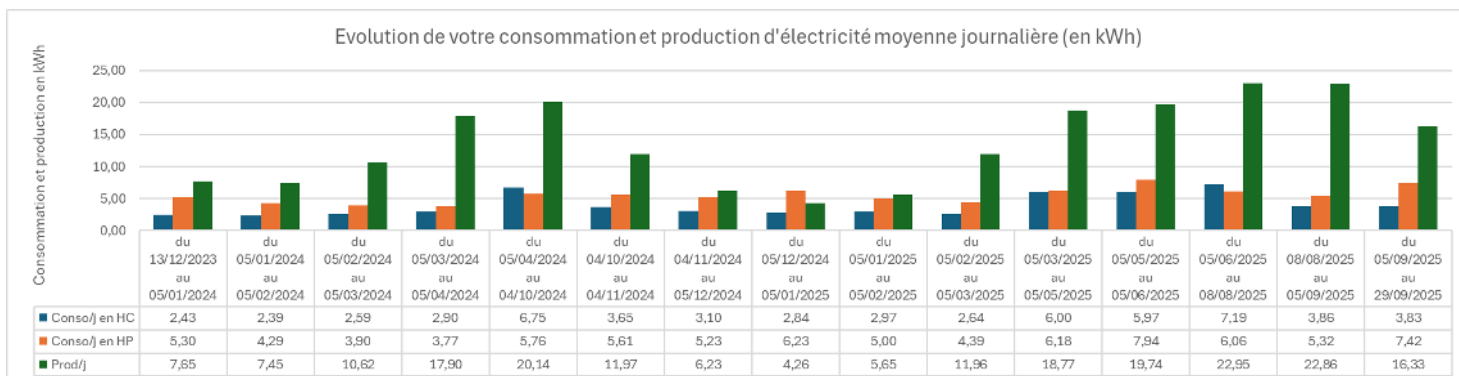
Enfin, l'abonnement A est « est une option de stockage liée à votre contrat d'électricité X », et vous êtes actuellement titulaire d'une capacité mensuelle de stockage de 100 kWh. Si vous souhaitez bénéficier d'une capacité de stockage plus importante, je vous invite à vous rapprocher de votre fournisseur.

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

À titre liminaire, je tiens à vous apporter des précisions concernant le contrat que vous avez souscrit.

Le fournisseur A facture vos consommations soutirées sur le réseau et en déduit l'électricité produite par vos panneaux photovoltaïque et injectée sur le réseau. Le compteur Linky permet de compter l'électricité soutirée et celle injectée. En complément, l'équipement fourni par le fournisseur A permet quant à lui de vous fournir un service de suivi de votre autoconsommation, du niveau de l'électricité virtuellement stockée et disponible, etc., mais aussi de comptabiliser l'électricité jusqu'au seuil de 100 kWh (une fois ce seuil atteint, l'électricité produite et injectée sur le réseau n'est plus comptabilisée dans la batterie virtuelle et est injectée sans rémunération et sans contrepartie).

À partir des données transmises par le distributeur A, j'ai réalisé l'histogramme suivant :



Il ressort de son analyse que votre consommation et votre production d'électricité évoluent au cours de l'année. Le fournisseur A a indiqué que votre compteur avait cessé de communiquer des index. Il a ainsi précisé que : « Après analyse, le distributeur constate que le compteur n'a pas communiqué tous les mois, ce qui explique des relevés estimés sur différentes périodes. Vous trouverez le détail des relevés sur les tableaux de consommation et production ci-dessous. [...] Le 7 août 2025, le distributeur [...] programme une intervention de changement de compteur. En effet, le compteur ne communique plus à distance, il est nécessaire de le remplacer.

Le 8 août 2025, le distributeur intervient au domicile de Madame, Monsieur M et procède au remplacement de compteur. Le compteur Linky est déposé aux index réels suivants :

- Index consommation en heures creuses à 24203
- Index consommation en heures pleines à 04121
- Index injection à 12297

Un compteur Linky est mis en place, aux index 00000, pour tous les cadrans. »

Si votre compteur n'a pas communiqué correctement les index, les relevés de votre compteur ne sont pas erronés pour autant, ce qui permet de disposer des données nécessaires à la facturation des consommations soutirées sur le réseau et de connaître le nombre de kWh injectés (qui ne seront pas nécessairement intégralement déduits puisqu'il y a des périodes durant lesquelles vous avez injecté de l'électricité sur le réseau alors que votre batterie virtuelle de 100 kWh était déjà remplie).

Ainsi, entre le 5 juin 2024 et le 24 juin 2025, le fournisseur A a valorisé l'électricité consommée gratuitement grâce à votre abonnement A à 3 916 kWh. Durant la même période, vous avez injecté 5 897 kWh d'électricité. Ainsi, plus de 66% de l'électricité injectée sur le réseau a été virtuellement consommée. Il est ainsi probable qu'au cours de certaines périodes, notamment en été, l'électricité injectée sur le réseau n'ait pas pu être valorisée en raison d'une batterie pleine. Vous pouvez envisager d'augmenter la capacité de votre batterie ou tenter, au cours de ces périodes de forte production, de déporter quotidiennement davantage d'usages (piscine, véhicule électrique si vous en disposez, etc.) sur des périodes de faible ensoleillement (ou la nuit), afin d'optimiser la capacité de stockage actuelle.

Vous avez constaté sur l'application de suivi proposée par le fournisseur A des anomalies, laissant penser qu'une partie de l'électricité injectée n'était pas comptabilisée.

À la suite de la détection du dysfonctionnement de votre compteur LINKY, le fournisseur A a identifié une anomalie concernant le boîtier A installé à votre domicile.

Votre fournisseur a précisé que : « *Le compteur [ndlr : le boîtier permettant le suivi à distance de vos données] de Mme M n'étant plus sous garantie, mais compte tenu de nos délais de réponse liés à un pic d'activité, nous lui proposons, à titre exceptionnel, de prendre en charge l'intervention ainsi que le remplacement du compteur, dans des conditions tarifaires raisonnables et alignées sur les standards du marché.* »

Vous lui avez transmis un devis de 374 euros TTC établi par la société A, pour une intervention le 9 janvier 2026, que le fournisseur A a validé.

Vous êtes donc dans l'attente du remplacement de votre boîtier par la société mandatée.

En ce qui concerne le décompte de l'électricité injectée durant la période de dysfonctionnement de cet équipement, le fournisseur A a proposé de contacter le distributeur A : « *Pour ce qui est du dysfonctionnement du compteur Linky et des données suspectées comme étant erronées de consommation avant le changement du compteur : le compteur A ne pouvant se baser que sur les données du compteur, nous vous proposons de faire une réclamation en votre nom auprès du distributeur A.* »

Pour ma part, je considère qu'une telle demande n'a pas lieu d'être dans la mesure où le fournisseur A n'est pas en charge de cet équipement et que le compteur Linky est présumé fonctionner correctement. Une telle intervention serait donc à votre charge, et serait inutile.

En revanche, fournisseur A devrait justifier des données utilisées pour décompter précisément l'électricité stockée virtuellement et plus particulièrement celle qui n'est pas stockée et donc valorisée. En effet, la détermination de ces quantités nécessite un suivi précis, qui ne peut être effectué qu'avec un compteur Linky communicant et l'utilisation des courbes de charge. Or, la communication de votre compteur dysfonctionnait, de sorte que seules des données globales peuvent être reconstituées, ce qui ne permet pas de déterminer les quantités virtuellement stockées. Aussi, il semble que ceci est plutôt effectué par le biais du boîtier qui a dysfonctionné.

Ainsi, j'estime que fournisseur A devrait faire une étude comparative entre la période concernée par le dysfonctionnement de votre boîtier et une période identique avec le nouveau boîtier qui sera installé en janvier 2026, et le cas échéant, réajuster les données prises en compte par votre ancien boîtier ou vous accorder un dédommagement d'un montant équivalent.

En outre, en raison du dysfonctionnement de votre boîtier, vous n'avez pas pu profiter des services souscrits dans le cadre de votre abonnement A, à savoir optimiser la consommation de l'électricité produite et stockée virtuellement. Cela a également complexifié la compréhension de votre litige. Le fournisseur A a indiqué à ce sujet qu'il était fabricant du matériel. Aussi, je considère qu'il devrait à ce titre vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis (démarches initiées, perte de confiance dans les données présentées, etc.) car il est anormal qu'un équipement de ce type dysfonctionne moins de deux ans après son installation.

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

- **de vous rembourser les frais de 374 euros TTC engagés pour le remplacement de votre boîtier ;**
- **d'effectuer une étude comparative de votre production d'électricité et de sa valorisation entre la période dysfonctionnement de votre boîtier et une période identique avec votre boîtier neuf, et le cas échéant de réajuster les données prises en compte par votre ancien boîtier ou de vous accorder un dédommagement d'un montant équivalent ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments liés au dysfonctionnement du boîtier.**

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 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, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Bernard Doroszczuk
Médiateur national de l'énergie