

Madame F.D

Paris, le 28 novembre 2025

N° de dossier : D2025-13240
(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 Z, concernant votre facturation d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facture annuelle du 8 mai 2025, dont le solde s'élève à 7 720,64 euros TTC après déduction des mensualités prélevées (1 570 euros) qui revient sur trois années de consommations.

Vous remettez en cause :

- la consommation régularisée (37 657 kWh), que vous jugez anormalement élevée;
- l'index de mise en service du 10 juin 2022, qui vous semble erroné.

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

Les consommations enregistrées par l'ancien compteur semblent cohérentes avec celles enregistrées par le compteur Linky posé en mars 2025, ce qui ne permet pas de remettre en cause l'index de mise en service de juin 2022.

Néanmoins, considérant qu'il existe un doute sur cet index, le distributeur Z a accepté, dans le cadre de cette médiation, de corriger cet index si l'analyse des consommations enregistrées par le nouveau compteur en mars 2026 permet de remettre en cause celles enregistrées auparavant.

La facture contestée du 8 mai 2025 a régularisé votre facturation d'électricité du 10 juin 2022 au 3 mars 2025, laquelle était jusqu'alors sous-estimée. Or, aucun abattement n'est justifié sur cette facture car en application de l'article L. 224-11 du code de la consommation, le distributeur Z a démontré l'envoi de courriers recommandés les 5 juin 2023 et 31 mai 2024 pour vous alerter de l'absence de relevés depuis plus de 12 mois.

Cependant, aucun de ces courriers ne vous invitait explicitement à transmettre un index auto-relevé. Il vous était conseillé de prendre attache avec le distributeur Z pour la pose d'un compteur Linky, dans le but d'éviter la facturation de frais d'absence de relevés.

Je considère par conséquent que le distributeur Z n'a pas rempli sa mission de gestionnaire des données de comptage qui doit le conduire à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour collecter un index et accéder au compteur. Ces moyens peuvent aller jusqu'à prévenir le consommateur d'un risque de coupure à défaut d'accès au compteur.

Enfin, la régularisation de vos consommations d'électricité a été effectuée par le fournisseur A sur la base des derniers prix en vigueur, ce qui ne m'apparaît pas équitable. Je lui recommande donc de réviser sa facturation suivant les principes prévus par l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux

Page 1 sur 9

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.

factures de fourniture d'électricité ou de gaz. Je recommande également au distributeur Z de ventiler les consommations sur la période de régularisation, compte tenu de sa responsabilité dans ce litige.

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

- **De modifier ses courriers recommandés adressés aux clients dans le cadre de l'application de l'article L. 224-11 du code de la consommation afin de :**
 - **solliciter explicitement la transmission d'un index auto-relevé permettant de fiabiliser les consommations enregistrées par le compteur et la facturation du consommateur ;**
 - **informer le consommateur qu'il risque de recevoir une facture portant sur plus de 14 mois de consommation à défaut de transmission d'un index auto-relevé**
- **A l'occasion du deuxième courrier consécutif émis en application de l'article L. 224-11 du code de la consommation, d'alerter le consommateur sur le risque que sa fourniture d'électricité soit suspendue, à défaut de laisser le distributeur accéder au compteur.**

Cette recommandation portant sur les missions du gestionnaire de réseau de distributeur Z, je la signale à la Commission de régulation de l'énergie qui veille au bon fonctionnement du marché de l'énergie ainsi qu'à la Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) au titre de la bonne application de l'article L. 224-11 du code de la consommation.

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

LA CONSOMMATION

- **L'index de mise en service**

L'index de mise en service du 10 juin 2022 est un index auto-relevé à 2672 kWh que vous auriez transmis.

Malgré les sollicitations de mes services durant la médiation, vous n'avez fourni aucun élément qui permettrait de remettre en cause cet index. Le distributeur Z a toutefois accepté de le corriger sur la base des consommations enregistrées par le nouveau compteur pendant un an, en mars 2026 si un doute peut être émis sur le bien-fondé des consommations antérieures. Cette correction suppose donc l'existence d'un écart significatif entre les données de l'ancien et du nouveau compteur. Elle ne sera effectuée que si elle est en votre faveur.

- **Analyse de votre consommation**

Vous avez déclaré à mes services que le logement concerné par la facturation d'électricité est une maison de 150 m². Vous avez également précisé avoir recours à l'électricité pour le chauffage d'appoint du logement, la production d'eau chaude ainsi que l'électroménager standard (réfrigérateur, lave-linge, sèche-linge, four).

La consommation contestée correspond à celle enregistrée depuis la mise en service de votre contrat en juin 2022. Je ne dispose que d'un enregistrement de sept mois de consommation par le compteur posé en mars 2025, sans hiver complet, ce qui ne permet pas une comparaison fiable.

Néanmoins j'observe que la consommation enregistrée en mars 2025 par le nouveau compteur s'élève à plus de 70 kWh par jour et que vos consommations en été s'élèvent à 10 kWh par jour (en juin et juillet 2025). Cette consommation semble cohérente avec la moyenne de 43,93 kWh/j enregistrée par l'ancien compteur entre juin 2022 et mars 2025.

De plus, d'après le module d'estimation que je propose aux consommateurs sur le site www.energie-info.fr, la consommation annuelle d'électricité d'un logement similaire au vôtre peut être évaluée entre 8 060 et 16 800 kWh, soit une consommation moyenne entre 22,08 et 46,02 kWh par jour. Avec une moyenne de 43,93 kWh/jour, la consommation contestée reste dans la fourchette de mon module d'estimation.

J'attire également votre attention sur le fait que votre consommation journalière n'a jamais atteint le seuil maximum de 144 kWh au regard de la puissance souscrite de 6 kVA.

Par conséquent, je ne dispose pas d'élément pour remettre en cause le niveau de consommation mis à votre charge. L'étude de consommations proposée par le distributeur Z en mars 2026 permettra néanmoins d'avoir un avis définitif sur le bien-fondé ou non de la consommation contestée.

LA FACTURATION DU FOURNISSEUR A

J'ai analysé votre facturation de 2023 à 2025, dont vous trouverez ci-après un tableau récapitulatif (les index réels sont en gras et les index estimés sont en italique) :

Date	Montant en euros TTC	Montant après déduction des mensualités en euros TTC	Début	Fin	Index début	Index fin	Consommation en kWh
28/05/2023	970,38	20,38	10/06/2022	<i>25/04/2023</i>	2672	<i>7243</i>	<i>4571</i>
28/05/2024	1376,41	66,41	<i>26/04/2023</i>	<i>25/04/2024</i>	<i>7243</i>	<i>12402</i>	<i>5159</i>
08/05/2025	9290,64	7720,64	<i>26/04/2024</i>	03/03/2025	<i>12402</i>	46518	34116
			04/03/2025	25/04/2025	0	3541	3541

En l'absence de relevés disponibles, vous avez été facturée dans un premier temps sur la base d'estimations de consommations à partir de votre auto-relevé de mise en service du 10 juin 2022. C'est le cas des factures du 28 mai 2023 et du 28 mai 2024.

La facture du 8 mai 2025 a régularisé votre consommation réelle en intégrant l'index de dépose de votre ancien compteur du 3 mars 2025.

- **La régularisation des consommations**

La facture du 8 mai 2025 régularise votre consommation réelle du 10 juin 2022 au 3 mars 2025, soit 33 mois, en raison de l'absence d'index relevé sur votre compteur par le distributeur Z sur cette période.

- L'application des dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation

L'article L. 224-11 du code de la consommation¹ interdit la facturation de consommations antérieures de plus de 14 mois (420 jours) au dernier index.

Toutefois, cette disposition n'est pas applicable en cas « *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* ».

Or, ENEDIS a apporté la preuve de l'envoi et de la réception par vos soins de courriers recommandés afin d'accéder au compteur les 5 juin 2023 et 31 mai 2024 auxquels vous n'avez pas donné suite. Par conséquent, ENEDIS est légalement fondé à ne pas appliquer la limitation à 14 mois. A cet égard, vous avez précisé à mon collaborateur que vous n'aviez pas reçu les courriers du distributeur Z en dépit des preuves apportées sur leur bonne réception.

- La responsabilité du distributeur Z

L'article L. 322-8-7° du code de l'énergie prévoit que le gestionnaire du réseau de distribution assure une mission de gestion des données de comptage qui comprend « *les activités de comptage pour les utilisateurs* »

¹ « [...] Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou autorelevé 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 »

raccordés à son réseau, en particulier la fourniture, la pose, le contrôle métrologique, l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage ...] la gestion des données et toutes missions afférentes à l'ensemble de ces activités ».

Ces missions sont également rappelées dans la « *Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution basse tension pour les clients en Contrat Unique*. Il y est précisé que le gestionnaire du réseau de distribution est chargé du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès des utilisateurs autorisés.

En outre, l'article 5.5 autorise le distributeur Z à suspendre la fourniture d'électricité lorsque le consommateur lui en refuse l'accès : « *Conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession et à la réglementation en vigueur, le GRD peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au RPD dans les cas suivants : [...] refus du Client de laisser le GRD accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;* »

Le distributeur Z a donc une obligation de moyens renforcée concernant la collecte des données de comptage. Il lui appartient à ce titre de mettre en œuvre les diligences nécessaires pour collecter un index et accéder au compteur. Ces diligences pouvant aller jusqu'à la suspension de la fourniture d'électricité.

Or, les courriers que vous a transmis le distributeur Z indiquaient :

- qu'« *le distributeur Z ne dispose pas de vos données de consommations d'électricité depuis plus de douze mois pour le point de livraison référencé ci-dessous [votre logement]* »,
- que des frais de relevé sont facturables en l'absence d'index ;
- la nécessité de prendre attache avec le distributeur Z pour la pose d'un compteur Linky (voir copie courrier en annexe).

Par conséquent, bien que la pose d'un compteur communicant fasse partie des obligations du distributeur Z, ce dernier se devait aussi de vous proposer de lui transmettre un auto-relevé, conformément au dispositif prévu par la régulation déterminée par la CRE qui prévoit le recours à l'auto-relevé pour les clients ne disposant pas d'un compteur Linky ainsi qu'en cas de refus.

Le distributeur Z se devait également de vous préciser que vous vous exposez à une suspension de votre fourniture d'électricité, à défaut de permettre l'accès à votre compteur.

Je déduis de ces faits qu'en n'ayant pas clairement sollicité un index auto-relevé, le distributeur Z a fait obstacle au cours de la prescription biennale prévu par l'article 218-2 du code de la consommation. J'estime en conséquence, en équité, qu'il lui revient d'annuler les consommations qui excèdent deux ans de consommations.

Le rattrapage de votre facturation porte ainsi sur 34 116 kWh, ce qui représente 775 jours de consommations. La consommation qui dépasse 2 ans s'élève ainsi à 2012 kWh (environ 450 euros TTC).

• **Le lissage des consommations**

Sur la période régularisée du 10 juin 2022 au 3 mars 2025, votre facturation a été établie sur la base de prix différents :

- 0,1324 euro HT/kWh du 10 juin 2022 au 31 décembre 2022,
- 0,1374 euro HT/kWh du 1^{er} au 31 janvier 2023 ;
- 0,1708 euro HT/kWh du 1^{er} février 2023 au 31 juillet 2023 ;
- 0,1887 euro HT/kWh du 1^{er} août 2023 au 31 janvier 2025 ;
- 0,1343 euro HT/kWh du 1^{er} février au 3 mars 2025.

Or, la facture litigieuse du 8 mai 2025 a régularisé plus de 30 000 kWh au prix le plus élevé soit 0,1887 euro HT/kWh.

Dans un esprit d'équité et dans le même sens que l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel (...), selon lequel « — *en cas de changement de prix, à défaut d'un index réel transmis par le gestionnaire de réseau de distribution, le prix moyen calculé en fonction de la durée de chaque période ou la répartition des kWh facturés à l'ancien et au nouveau prix proportionnellement à la durée de chaque période écoulée, le cas échéant, affectée des coefficients de pondération prévus au*

contrat. », votre facturation devrait être corrigée sur la base d'un répartition des consommations au prorata temporis par le fournisseur A.

Afin d'appuyer cette répartition des consommations, il serait légitime que le distributeur Z, en charge des données de comptage adresse un redressement au fournisseur afin que la consommation soit correctement ventilée sur votre facturation.

D'après mes calculs, dont vous trouverez le détail ci-dessous, le lissage des consommations devrait aboutir à un montant à annuler de 808,02 euros TTC (calcul effectuées sur la base de la totalité des consommations facturées)

Postes	Périodes		Nombre de jours	kWh à lisser	Prix € HT/kWh	Facturation € TTC
Consommations	10/06/2022	31/12/2022	204	9008	0,1324	1431,19
	01/01/2023	31/01/2023	30	1325	0,1374	218,47
	01/02/2023	31/07/2023	180	7948	0,1708	1629,02
	01/08/2023	31/01/2025	549	24241	0,1887	5489,13
	01/02/2025	03/03/2025	30	1325	0,1343	213,54
CSPE	10/06/2022	31/01/2024	600	26493	0,001	31,79
	01/02/2024	31/01/2025	365	16117	0,021	406,14
	01/02/2025	03/03/2025	30	1325	0,0337	53,57
TICFE	10/06/2022	31/01/2023	235	10376	0,00663	82,55
Total à facturer						9555,40
Total facturé par le fournisseur A						10363,42
Gain issu du lissage						808,02

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

- De mettre en œuvre sa proposition de faire une étude de consommation en mars 2026, et de recalculer un index de mise en service au 10 juin 2022 sur la base des consommations réelles enregistrées par le nouveau compteur pendant un an, si cette mesure vous est favorable ;
- De vous accorder un dédommagement de 450 euros TTC pour ne pas avoir mis en œuvre les moyens nécessaires pour la collecte auprès de vous d'un auto-relevé (325 euros TTC environ si vos consommations sont lissées) ;
- De ventiler vos consommations entre le 10 juin 2022 et le 3 mars 2025 afin qu'elles puissent être réparties au prorata temporis par le fournisseur A.

Je recommande au fournisseur A:

- De mettre en place un échéancier de paiement en vue du règlement de la facture litigieuse du 8 mai 2025 dont les règlements pourront le cas échéant s'imputer sur la facture corrigée ;
- De procéder au lissage de la facturation des consommations sur la période 10 juin 2022 au 3 mars 2025, afin de se mettre en conformité avec l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 ;
- De vous accorder, comme il l'a proposé, une facilité de paiement pouvant aller jusqu'à 24 mensualités afin de vous permettre de régler le solde éventuel.

Je vous recommande de régler le nouveau solde dont vous serez redevable, à l'issue de l'étude de consommations réalisée en mars 2026, conformément à l'échelonnement de paiement convenu avec le fournisseur A.

Je recommande donc plus généralement au distributeur Z :

- **De modifier ses courriers recommandés adressés aux clients dans le cadre de l'application de l'article L. 224-11 du code de la consommation afin de :**
 - solliciter expressément la transmission d'un index auto-relevé permettant de fiabiliser les consommations enregistrées par le compteur et la facturation ;
 - informer le consommateur qu'il risque de recevoir une facture portant sur plus de 14 mois de consommations à défaut de transmission d'un index auto-relevé ,
- **A l'occasion du deuxième courrier consécutif émis en application de l'article L. 224-11 du code de la consommation, alerter le consommateur sur le risque que sa fourniture d'électricité soit suspendue à défaut de laisser le distributeur accéder au compteur.**

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 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 et au distributeur Z 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 évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Bernard Doroszczuk
Médiateur national de l'énergie

Copie : A / Z/CRE/DGCCRF

Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie

Quelle est la portée des recommandations de solutions du médiateur national de l'énergie ?

Les parties à la médiation n'ont pas l'obligation d'appliquer les recommandations de solution du médiateur national de l'énergie.

Si le litige perdure, chaque partie peut agir en justice pour défendre ses droits et vous pouvez être assigné en justice par le fournisseur et/ou le distributeur.

Attention, en cas d'impayés, votre énergie peut être restreinte, voire suspendue en application du contrat qui vous lie à l'opérateur.

Que faire si vous n'êtes pas satisfait ?

Vous pouvez vous trouver dans l'une des situations suivantes :

1) *Le fournisseur et/ou le distributeur n'applique(nt) pas la recommandation.*

Ex : le médiateur a demandé au distributeur de réduire la durée du redressement qui vous est appliquée, ce qu'il refuse de faire.

2) *La solution proposée par le médiateur ne vous satisfait pas.*

Ex : le montant du dédommagement recommandé par le médiateur vous paraît insuffisant.

Vous pouvez agir en justice pour défendre vos droits, sous réserve des règles de prescription en vigueur (cf. page suivante : « *Saisir la juridiction compétente* »).

L'assistance d'une protection juridique, si vous en disposez, peut être sollicitée.

SAISIR LA JURIDICTION COMPÉTENTE

Vous êtes un particulier ou un non-professionnel :

Vous devez saisir le tribunal judiciaire, ou le tribunal de proximité². Pour déterminer quel est le tribunal à saisir, vous pouvez consulter le site internet des pouvoirs publics à l'adresse suivante : <https://www.justice.fr/recherche/annuaires>, ou appeler « *Allô service public* » au 3939 (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe).

Si la demande n'excède pas 5 000 euros, vous pouvez saisir le tribunal par voie de requête ; au-delà de 5 000 euros, la demande en justice devra être faite par assignation, qui est un acte établi et délivré par un commissaire de justice.

La représentation par avocat est obligatoire lorsque le litige porte sur une somme supérieure à 10 000 euros³. L'aide juridictionnelle peut vous être accordée, en fonction de vos ressources⁴.

À savoir :

- Il est conseillé de préparer un dossier, présentant les faits, vos arguments et chiffrant les demandes, justificatifs à l'appui. Il est de votre intérêt, dans la plupart des cas, en particulier lorsque votre facturation doit être révisée, d'assigner simultanément le fournisseur avec lequel le contrat a été souscrit ainsi que le distributeur concerné (ENEDIS ou GRDF).
- **Vous devrez notamment justifier d'une tentative de règlement amiable de votre litige (par exemple votre recours au médiateur national de l'énergie) au moment de la saisine : si vous ne le faites pas, votre demande en justice sera irrecevable.**
- La juridiction compétente est celle du domicile ou du siège social du défendeur. Toutefois, vous pouvez saisir le tribunal du lieu d'exécution du contrat de fourniture d'énergie, c'est-à-dire le logement ou local concerné. Les consommateurs personnes physiques peuvent choisir le tribunal où ils demeuraient au moment de la conclusion du contrat ou le lieu de survenance du fait dommageable (article R.631-3 du code de la consommation).

Vous êtes un professionnel :

Le tribunal compétent est le tribunal de commerce si vous êtes commerçant. Les professions libérales, les artisans et les agriculteurs, relèvent du tribunal judiciaire, ou du tribunal de proximité s'il y en a un dans votre commune.

Le tribunal compétent est celui du siège social du défendeur ou du lieu d'exécution du contrat. Entre commerçants, les clauses attributives de compétence sont licites. Il convient donc de se reporter à ce qui est prévu au contrat.

ATTENTION : Si la juridiction ne statue pas en votre faveur, vous pouvez dans certains cas être condamné aux dépens (frais de procédure, article 695 du code de procédure civile) ainsi qu'aux frais exposés par votre adversaire pour assurer sa défense, notamment ses honoraires d'avocat (article 700 du code de procédure civile.)

En savoir plus :

- www.justice.fr : plus d'informations sur la procédure devant les tribunaux.
- Et aussi : Maisons de la justice et du droit ; chambres de commerce et d'industrie ; syndicats professionnels.

² Depuis le 1^{er} janvier 2020, A la suite de la réforme de l'organisation judiciaire, dans les communes où existaient un tribunal de grande instance et un tribunal d'instance, il n'existe désormais plus qu'un seul tribunal, le « *tribunal judiciaire* ». Dans les communes où n'existait qu'un tribunal d'instance, celui-ci est désormais appelé « *tribunal de proximité* ».

³ Article 761 du code de procédure civile.

⁴ Plus de renseignements à cette adresse : <https://www.justice.fr/simulateurs/aide-juridictionnelle>



À retourner

Par courrier (sans affranchissement)

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n° 59252
75443 PARIS Cedex 09

OU

Par courriel (à numériser)

mediation@energie-mediateur.fr

1. Acceptez-vous la solution recommandée pour résoudre votre litige ?

OUI NON

2. Les explications fournies vous ont-elles paru claires ?

- Très claires
- Plutôt claires
- Pas très claires
- Pas du tout claires
- Ne se prononce pas

3. La solution proposée en médiation répondait-elle à votre litige ?

- Très bien
- Plutôt bien
- Plutôt mal
- Très mal
- Ne se prononce pas

4. La médiation a-t-elle permis de résoudre votre litige ?

- Oui
- Non
- Ne se prononce pas

5. Êtes-vous globalement satisfait de l'intervention du médiateur national de l'énergie ?

- Oui, très satisfait
- Oui, plutôt satisfait
- Non, plutôt pas satisfait
- Non, pas du tout satisfait
- Ne se prononce pas

6. Ajoutez un commentaire en quelques lignes :

.....
.....
.....