

Paris, le 13 janvier 2026

N° de dossier : D2025-12299  
(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 [...] et au distributeur [...] concernant la facturation des consommations d'électricité de votre restaurant. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facture du 10 mai 2024 de 15 731,06 euros TTC mettant à votre charge 59 147 kWh d'électricité sur la période du 11 novembre 2023 au 1<sup>er</sup> janvier 2024. En effet, vous considérez cette consommation anormalement élevée compte tenu des usages de l'électricité de votre restaurant.

Vous sollicitez des explications ainsi qu'un abattement sur cette facture.

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

**Vous êtes titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité chez le fournisseur [...] depuis le 6 octobre 2017.**

**Depuis le 25 octobre 2019, le distributeur n'a plus effectué de relève à pied de votre compteur, de sorte que toutes les factures émises par le fournisseur ont été basées sur des estimations.**

**Cependant, le fournisseur ne reprenait pas les estimations calculées par le distributeur et basait ses factures sur ses propres estimations, très inférieures à l'historique dont il disposait et à celles du distributeur.**

**Le 1<sup>er</sup> janvier 2024, votre contrat a été résilié afin que le fournisseur puisse activer un nouveau contrat. Afin d'établir sa facture de résiliation, le fournisseur a repris les index estimés par le distributeur au 1<sup>er</sup> janvier 2024. Ces estimations étant supérieures aux siennes, cela a entraîné une régularisation très importante des consommations d'électricité de votre restaurant, ce qui explique le montant anormalement élevé de la facture litigieuse.**

**À titre liminaire, je vous informe que les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation (limitation à quatorze mois) ne s'appliquent pas à la facture du 10 mai 2024, car elle est basée sur des index estimés.**

**Pour autant, les estimations calculées par le distributeur étaient cohérentes avec les consommations enregistrées par votre compteur avant 2019 et après 2024, de sorte que la reprise de l'index estimé le 1<sup>er</sup> janvier 2024 a permis de régulariser l'équivalent de trois années de consommations.**

**Le distributeur a indiqué que des courriers recommandés avec accusés de réception avaient été envoyés à votre restaurant chaque année afin d'obtenir des index auto-relevés, mais qu'ils lui avaient tous été**

Page 1 sur 8

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.

retournés pour défaut d'adressage. Toutefois, le distributeur n'a pas cherché à obtenir vos coordonnées auprès de votre fournisseur d'électricité, ce qui vous a privée de la possibilité de régulariser votre situation.

Par conséquent, je considère que le distributeur devrait vous accorder un dédommagement au titre du traitement insatisfaisant de votre dossier.

En parallèle, le fournisseur a expliqué que les estimations du distributeur n'avaient pas été prises en compte en raison d'un « dysfonctionnement informatique ».

En ne corrigeant pas ce dysfonctionnement pendant plus de 4 ans et en établissant des estimations très inférieures aux consommations réelles de votre restaurant alors qu'il disposait d'un historique de deux ans, antérieur à ce dysfonctionnement, le fournisseur a contribué à aggraver votre situation.

Au cours de la médiation, le fournisseur a indiqué vous avoir accordé, en octobre 2024, un dédommagement de 3 151,43 euros HT que je considère insuffisant compte tenu des désagréments que vous avez subis.

Enfin, je considère que le fournisseur devrait vous accorder une facilité de paiement.

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

## LE NIVEAU DE CONSOMMATION

Votre restaurant dispose d'un compteur d'électricité non communicant qui était relevé par le distributeur chaque année en avril et octobre jusqu'au 25 octobre 2019. À partir de cette date, le distributeur a cessé la relève à pied de votre compteur et vous n'avez pas transmis d'index auto relevé, de sorte que vos factures ont été basées sur des estimations de consommation.

Le 4 janvier 2024, vous avez basculé sur l'Offre [...] proposée par le fournisseur. Afin de permettre l'activation de ce contrat, le fournisseur a résilié votre ancien contrat le 1<sup>er</sup> janvier 2024 et demandé la mise en service de votre nouveau contrat au 4 janvier 2024.

Le fournisseur ne disposant pas d'index réels pour établir la facture de résiliation, il a repris les index estimés du distributeur.

Dans la mesure où les estimations du distributeur étaient basées sur l'historique de vos consommations de 2017 à 2019 et cohérentes avec vos consommations réelles, et que celles effectuées par le fournisseur étaient inférieures à celles du distributeur, les index estimés du 1<sup>er</sup> janvier 2024 ont régularisé les consommations de votre restaurant depuis le 25 octobre 2019, date du dernier index réel dont disposait le fournisseur.

## LA RÉGULARISATION DU 10 MAI 2024

L'article L. 224-11 du code de la consommation prévoit que « *Le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel facture, au moins une fois par an, en fonction de l'énergie consommée. 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.* »

Toutefois, la facture litigieuse étant basée uniquement sur des estimations, la limitation à quatorze mois n'a pas à s'appliquer ici. Pour autant, elle s'apparente, à une régularisation, d'autant que les estimations du distributeur étaient cohérentes avec vos consommations réelles : lors de la transmission de vos index auto-relevés le 28 janvier 2025, la régularisation qui en a résulté était très faible. La consommation ainsi régularisée représente environ trois années de consommation.

Aussi, je considère que le fournisseur et du distributeur devraient vous accorder un dédommagement au titre du traitement insatisfaisant de votre dossier.

- **La responsabilité du distributeur**

Le distributeur a rapporté la preuve que des courriers recommandés avec accusés de réception vous ont été envoyés aux dates suivantes afin d'obtenir des index auto-relevés conformément aux dispositions de l'article L.224-11 du code de la consommation :

- 22 octobre 2020
- 22 novembre 2021
- 22 novembre 2022
- 23 novembre 2023
- 29 décembre 2024

Cependant, tous ces courriers lui ont été retournés à la suite d'un défaut d'adressage.

En effet, l'adresse renseignée par le distributeur était incomplète : [...]

Alors que votre adresse complète est : [...]

Or, la procédure établie par le distributeur prévoit qu'en cas de défaut d'adressage, il doit se rapprocher du fournisseur du client, afin de vérifier l'adresse dont il dispose.

Le distributeur a indiqué qu'aucune action n'avait été entreprise par ses service afin d'obtenir l'adresse complète de votre restaurant.

En ne réalisant pas les démarches nécessaires pour corriger votre adresse, je considère que le distributeur vous a privée de la possibilité de régulariser votre situation par la transmission d'index auto-relevés, ce qui aurait pu permettre d'éviter ce litige.

- **La responsabilité du fournisseur**

Le fournisseur a choisi d'écarter les estimations réalisées par le distributeur afin d'établir sa facturation sur ses propres estimations.

Sur la base des données transmises par le distributeur et le fournisseur, j'ai établi le tableau suivant afin de comparer leurs estimations :

| Date         | Valeur      | Distributeur |        |               |               |                | Date       | Fournisseur |        |               |               |                |
|--------------|-------------|--------------|--------|---------------|---------------|----------------|------------|-------------|--------|---------------|---------------|----------------|
|              |             | Index        |        | Consommation  |               | Total          |            | Index       |        | Consommation  |               | Total          |
|              |             | HP           | HC     | HP            | HC            |                |            | HP          | HC     |               |               |                |
| 01/12/2017   | Estimé      | 66 223       | 9 752  |               |               |                | 01/12/2017 | 66 223      | 9 752  |               |               |                |
| 24/10/2018   | Réel        | 78 955       | 15 526 | 12 732        | 5 774         | 18 506         | 24/10/2018 | 78 955      | 15 526 | 12 732        | 5 774         | 18 506         |
| 25/10/2019   | Réel        | 92 474       | 21 936 | 13 519        | 6 410         | 19 929         | 25/10/2019 | 92 474      | 21 936 | 13 519        | 6 410         | 19 929         |
| 17/11/2023   | Estimé      | 147 155      | 47 843 | 54 681        | 25 907        | 80 588         | 11/11/2023 | 108 887     | 29 696 | 16 413        | 7 760         | 24 173         |
| 01/01/2024   | Estimé      | 149 009      | 48 721 | 1 854         | 878           | 2 732          | 01/01/2024 | 149 009     | 48 721 | 40 122        | 19 025        | 59 147         |
| 28/01/2025   | Auto-relevé | 160 849      | 56 244 | 11 840        | 7 523         | 19 363         | 28/01/2025 | 160 849     | 56 244 | 11 840        | 7 523         | 19 363         |
| <b>Total</b> |             |              |        | <b>81 894</b> | <b>40 718</b> | <b>122 612</b> |            |             |        | <b>81 894</b> | <b>40 718</b> | <b>122 612</b> |

Entre le 25 octobre 2019 et le 17 novembre 2023 (cases en vert), le distributeur a estimé votre consommation à 80 588 kWh (54 681 kWh en heures pleines et 25 907 kWh en heures creuses) ce qui représente environ 20 147 kWh par an.

Sur la même période, le fournisseur avait estimé votre consommation à 24 173 kWh (16 413 en heures pleines et 7 760 kWh en heures creuses) soit environs 6 043 kWh par an.

Ainsi, lorsque le fournisseur a intégré les index estimés par le distributeur du 1<sup>er</sup> janvier 2024, cela a entraîné la régularisation des consommations estimées de votre restaurant (cf. lignes surlignées en jaune).

En tout état de cause, les estimations du distributeur étaient cohérentes avec les consommations enregistrées par votre compteur :

- du 1<sup>er</sup> décembre 2017 au 24 octobre 2023 : 18 506 kWh ;
- du 24 octobre 2018 au 25 octobre 2019 : 19 929 kWh ;
- du 1<sup>er</sup> janvier 2024 au 28 janvier 2025 : 19 363 kWh.

Le fournisseur a indiqué dans ses observations « à la suite d'un dysfonctionnement informatique, [...] a sous-estimé les index transmis par [le distributeur] » sans apporter davantage d'explications.

Je rappelle que les règles du marché, et notamment l'article L.224-12 du code de la consommation dispose que « Cette estimation est fondée sur les consommations réelles antérieures sur la base des données transmises par les gestionnaires de réseaux lorsqu'elles sont disponibles. » Or les estimations effectuées par le fournisseur étaient décorréliées de l'historique dont il disposait.

Ce dysfonctionnement a persisté jusqu'à la résiliation du contrat au 1<sup>er</sup> janvier 2024.

Si le fournisseur avait mieux traité votre dossier et résolu ce dysfonctionnement afin que son système informatique reprenne les estimations transmises par le distributeur ou qu'il établisse ses propres estimations sur la base de l'historique fiable dont il disposait, l'intégration des index de résiliation estimé du 1<sup>er</sup> janvier 2024 n'aurait pas résulté en une régularisation aussi importante.

Le fournisseur a indiqué vous avoir accordé un dédommagement de 3 151,43 euros HT le 14 octobre 2024, pour compenser l'écart de facturation s'il avait tenu compte des index estimés par le distributeur. Je n'ai toutefois pas pu trouver de trace d'un tel avoir dans les états de solde transmis. Je l'invite donc à confirmer cette déduction.

Je considère néanmoins ce dédommagement insuffisant compte tenu des désagréments causés par le dysfonctionnement informatique ayant empêché l'intégration des estimations du distributeur. La facture litigieuse a gravement perturbé les finances de votre entreprise.

Par conséquent, je considère qu'il devrait réévaluer le montant du dédommagement accordé.

En outre, le fournisseur devrait vous accorder une facilité de paiement en 24 fois afin de vous permettre de régler votre dette sans mettre en péril la santé financière de votre entreprise.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur de vous accorder un dédommagement de 2 000 euros TTC pour ne pas avoir réalisé les démarches nécessaires afin d'obtenir l'adresse complète de votre restaurant, ce qui vous a empêchée de transmettre vos index auto-relevés.**

**Je recommande également au fournisseur de :**

- **vérifier l'octroi effectif du dédommagement évoqué de 3 151,43 euros HT ;**
- **vous accorder un dédommagement complémentaire de 3 200 euros TTC au titre du traitement perfectible de votre dossier et de l'absence de prise en compte des estimations communiquées par le distributeur, ce qui a directement contribué à aggraver votre situation ;**
- **vous accorder une facilité de paiement en 24 fois du solde restant.**

**Enfin, je vous recommande de vous acquitter de votre dette selon les modalités de paiement mises en place par le fournisseur.**

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.

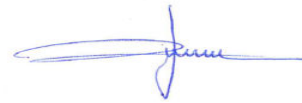
Je demande au fournisseur et au distributeur de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

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