

Monsieur R.  
Paris, le 18 décembre 2018

N° de saisine : D2018-13757  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur X et au distributeur Y concernant le niveau de vos consommations depuis votre changement de compteur. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous indiquez avoir constaté une hausse de vos consommations depuis la pose du compteur Linky, le 19 décembre 2016, dont vous contestez le bien-fondé. Vous estimez les consommations anormalement élevées par rapport à votre logement et à vos usages et sollicitez un abattement.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur X et du distributeur Y (jointes en annexe).

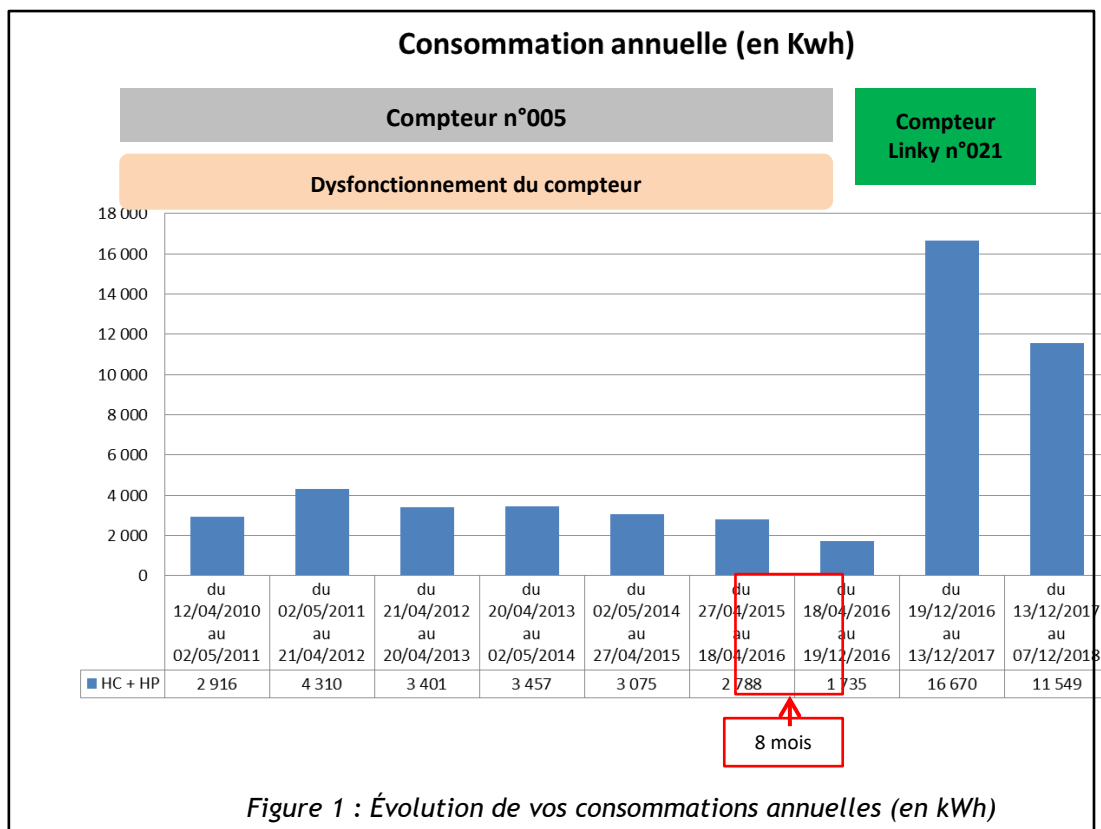
**Les consommations enregistrées par votre ancien compteur (matricule 005) apparaissent anormalement faibles au regard de vos équipements et usages, qui peuvent s'expliquer par un probable dysfonctionnement de celui-ci, ce que le distributeur Y a confirmé.**

**Depuis la pose du compteur Linky (matricule 021), la consommation enregistrée est devenue plus cohérente. Je ne dispose donc d'aucun élément pour la remettre en cause.**

#### **VOS CONSOMMATIONS**

À partir des index relevés par Y (voir *annexe 2*), j'ai pu établir un graphique mettant en évidence la différence entre le niveau des consommations enregistrées par l'ancien compteur par rapport au niveau de vos consommations depuis la pose du compteur Linky :

*Figure 1 : Évolution de vos consommations journalières moyennes (en kWh)  
sur des périodes de 6 mois*



Ces consommations concernent votre résidence secondaire, de 100 m<sup>2</sup>, occupée par deux personnes et possédant une piscine. Le chauffage et la production d'eau chaude sont assurés par l'électricité. Vous disposez d'un réfrigérateur-congélateur, d'un lave-vaisselle, d'un lave-linge, d'un téléviseur, d'un four électrique et de plaques de cuisson électriques.

À titre indicatif, d'après le module d'estimation que je propose aux consommateurs sur le site [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr), votre consommation annuelle moyenne est évaluée entre 13 900 et 20 300 kWh (entre 38 et 55,6 kWh par jour).

Comme le montre la *figure 1*, d'avril 2010 à décembre 2016, date de remplacement du compteur n°005, votre consommation annuelle moyenne s'est élevée 3 100 kWh environ.

Ces niveaux sont très nettement inférieurs à l'évaluation réalisée (même s'il s'agit d'une résidence secondaire), et peu cohérent avec les usages de l'électricité dont vous m'avez fait part ainsi qu'avec la puissance souscrite (12 kVA).

En revanche, le compteur Linky a enregistré une consommation moyenne sur les deux dernières années de 14 100 kWh, ainsi qu'une consommation journalière moyenne de 14,31 kWh en heures creuses et 25 kWh en heures pleines.

Ces niveaux sont supérieurs à ceux enregistrés par votre ancien compteur, mais inférieurs à l'estimation, ce qui démontre qu'il s'agit d'une consommation enregistrée pour une résidence principale peu occupée ou une résidence secondaire comme c'est votre cas.

### LES RAISONS DE CES NIVEAUX DE CONSOMMATIONS

Même si je conçois que les consommations enregistrées par le compteur Linky aient pu vous surprendre au regard de l'historique des enregistrements du compteur, le niveau des consommations enregistrées par votre nouveau compteur apparaît plus cohérent et justifiable.

L'hypothèse qui me semble la plus vraisemblable pour expliquer la hausse des consommations depuis la pose du compteur Linky est celle d'un dysfonctionnement du précédent compteur qui

enregistrait partiellement les consommations. Y a d'ailleurs confirmé qu'il faisait partie d'une série présentant une défaillance dans l'enregistrement de la consommation en raison d'un défaut de tension d'une phase.

J'attire ainsi votre attention sur le fait qu'aucune rectification de consommation n'a été réalisée par Y ou X, ce qui est en votre faveur. En effet, une grande partie de votre consommation réelle n'a pas été enregistrée par le compteur n°005 depuis au moins 2010. J'ai évalué le montant non facturé à 8 350 euros TTC environ, pour la consommation non facturée entre les 12 avril 2010 et 19 décembre 2016.

Je ne dispose donc d'aucun élément permettant de remettre en cause les consommations enregistrées par le compteur Linky. Au contraire, les éléments tendent à démontrer le dysfonctionnement de l'ancien compteur.

Si vous contestez cette analyse, vous avez toujours la possibilité de demander une vérification de votre compteur. Une vérification visuelle ayant déjà été réalisée, vous pouvez demander un contrôle métrologique (335,56 euros TTC à votre charge si aucun dysfonctionnement n'est constaté, pris en charge par Y si une anomalie est détectée sur le compteur).

**Dans le cadre de la médiation, le fournisseur X a proposé de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC, que je l'invite à mettre en œuvre.**

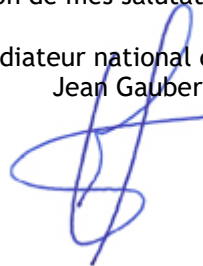
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Si vous la contestez, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (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.

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert

A blue ink signature of Jean Gaubert, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the end.

Copie : X  
Y

Annexe 1 : Observations du fournisseur X  
Annexe 2 : Observations du distributeur Y

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie* »