

Madame B.  
Paris, le 15 janvier 2019

N° de saisine : D2018-13762  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur Y et au distributeur X concernant la facturation de vos consommations d'électricité. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous contestez la consommation enregistrée par le compteur Linky depuis sa pose le 6 décembre 2017 et plus particulièrement la facture du 16 juillet 2018 (541,06 euros TTC déduction faite des 1 140 euros versés dans le cadre de la mensualisation) qui a mis à votre charge 4 399 kWh en heures creuses (HC) et 6 687 kWh en heures pleines (HP) pour la période du 13 octobre 2017 au 10 juillet 2018. Vous estimez cette consommation anormalement élevée par rapport à la consommation enregistrée par votre ancien compteur et suspectez un dysfonctionnement du compteur Linky. Vous reprochez également au fournisseur Y de ne pas vous avoir permis de passer d'une facturation annuelle à une facturation mensuelle.

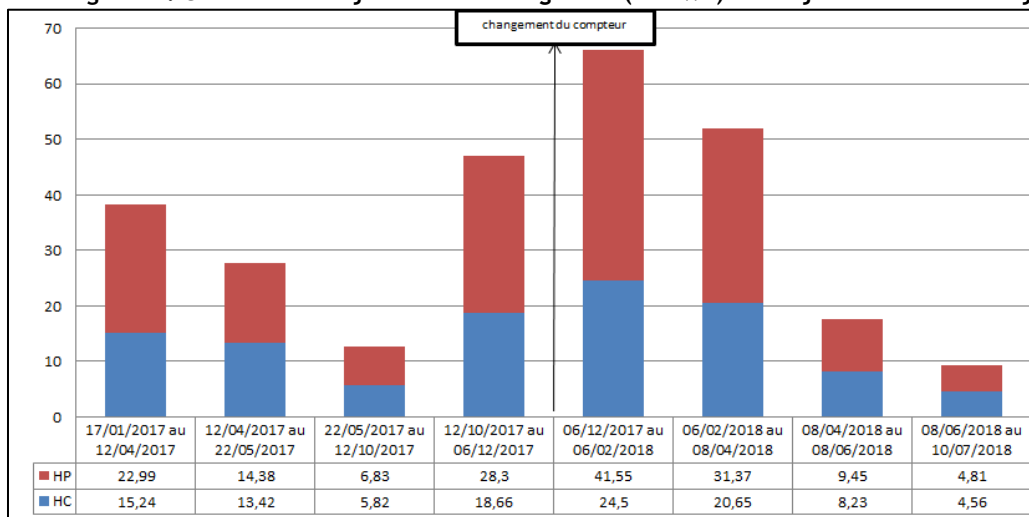
J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur Y et du distributeur X (jointes en annexe).

Les éléments à ma disposition ne me permettent pas de remettre en cause la consommation enregistrée par le compteur Linky. En revanche, j'ai constaté que les explications fournies par Y pour refuser de mettre en place une facturation mensuelle n'étaient pas convaincantes ce qui rendait votre réclamation légitime et justifierait un dédommagement.

## VOTRE CONSOMMATION

Sur la base des données transmises par le distributeur X (annexe 2), je constate que la consommation enregistrée par vos compteurs successifs a évolué comme suit :

Figure 1 : Consommation journalière enregistrée (en kWh) du 17 janvier 2017 au 10 juillet 2018



Vous indiquez occuper à deux, un appartement de 60 m<sup>2</sup>, dont le chauffage, la production d'eau chaude et la cuisson sont assurés par l'électricité.

Sachez qu'à l'aide du module d'estimation des consommations disponible sur le site internet d'information des consommateurs, [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr), que j'ai mis en place, l'évaluation des consommations annuelles pour les usages déclarés est située entre 8 060 et 15 800 kWh, soit une consommation journalière située entre 22 et 43 kWh.

Je constate que la consommation enregistrée par le compteur Linky, que vous contestez, se situe dans la moyenne précitée et qu'elle fluctue en fonction des saisons, ce qui est cohérent avec les usages déclarés.

Par ailleurs, je remarque que la consommation a effectivement augmenté à partir de la pose du compteur Linky le 6 décembre 2017 (2 536 kWh, soit 46,96 kWh par jour entre octobre et décembre 2017 et 3 963 kWh, soit 66,05 kWh par jour entre décembre 2017 et février 2018), ce qui peut s'expliquer par la période concernée. En effet, compte tenu de votre mode de chauffage, la majorité de votre consommation est enregistrée durant les mois les plus froids de l'année. Il n'est donc pas anormal que votre consommation soit plus importante entre décembre et février (période la plus froide de l'année durant laquelle vos convecteurs électriques fonctionnent d'avantage) qu'entre octobre et décembre.

Il convient également de noter que l'hiver 2016-2017 a été particulièrement doux et sec, tandis que l'hiver 2017-2018 a été plus humide et a connu une vague de froid exceptionnelle en février. Ces conditions peuvent expliquer un recours accru au chauffage et donc une consommation plus importante durant l'hiver 2017/2018 que pendant l'hiver 2016/2017.

Enfin, la consommation enregistrée par le compteur linky a progressivement baissé jusqu'à atteindre un niveau relativement bas en période estivale (300 kWh, soit 9,37 kWh par jour entre juin et juillet 2018).

L'augmentation de vos consommations semblant s'expliquer par vos usages, aucun élément ne me permet de suspecter un dysfonctionnement du compteur Linky.

Je ne pourrai donc pas remettre en cause la consommation enregistrée par ce compteur et facturée par le fournisseur Y.

## **VOTRE FACTURATION**

### **- L'évolution de vos échéanciers**

Vous indiquez que vos mensualités se sont élevées à 110 euros entre janvier et décembre 2017 avant de passer à 170 euros après la pose du compteur Linky.

Je vous précise tout d'abord que les prélèvements de 110 euros effectués chaque mois par Y ne correspondent pas à votre consommation réelle mais qu'il s'agit des mensualités fixées par Y (basée sur une consommation annuelle estimée) lors de la souscription de votre contrat de fourniture d'électricité le 17 janvier 2017.

Vous aviez en effet opté pour un mode de facturation annuel impliquant la mise en place de mensualités (fixées à 110 euros) et l'émission d'une facture de régularisation (basée sur les index transmis par X) en fin de période.

Le fournisseur Y a émis le 20 octobre 2017, la facture de 82,76 euros TTC en votre faveur (déduction faite des 990 euros versés dans le cadre de la mensualisation) qui a mis à votre charge 2 648 kWh en heures creuses (HC) et 3 484 kWh en heures pleines (HP) pour la période du 17 janvier au 12 octobre 2017.

Une partie de la consommation hivernale (d'octobre à janvier), période durant laquelle votre consommation est élevée, n'étant pas couverte par cette facture, le fournisseur Y a estimé que vos

mensualités devaient être réévaluées à 130 euros afin d'éviter une importante régularisation en 2018, ce que je ne pourrai pas lui reprocher.

Dans le cadre des relevés communiqués par X, le fournisseur Y a réceptionné les index 1 470 kWh en HC et 2 493 kWh en HP, ce qui a mis à votre charge 1 470 kWh en HC et 2 493 kWh en HP pour la période du 6 décembre 2017 au 6 février 2018.

Compte tenu de l'importance de cette consommation, le fournisseur Y a une nouvelle fois modifié votre calendrier de paiement, afin que les mensualités soient plus proches de votre consommation réelle.

Il vous a adressé un échéancier avec ces mensualités de 178 euros pour la période 5 mars au 5 octobre 2018.

Vous avez contacté le fournisseur Y, le 19 février 2018, afin que vos mensualités soient baissées à 150 euros, ce qui a contribué à l'importance du rattrapage litigieux.

La facture de résiliation du 16 juillet 2018 (541,06 euros TTC déduction faite des 1 140 euros versés dans le cadre de la mensualisation) a mis à votre charge 4 398 kWh en HC et 6 687 kWh en HP pour la période du 13 octobre 2017 au 10 juillet 2018, ce qui tend d'ailleurs à confirmer que l'augmentation des mensualités proposée par Y était justifiée.

#### - **Votre mode de facturation**

Vous aviez opté pour un mode de facturation annuel.

Par courriel du 16 février 2018, vous avez contacté le fournisseur Y afin de changer de mode de facturation : vous souhaitiez en effet être facturée chaque mois sur la base de vos consommations réelles.

Or, le fournisseur Y vous a adressé le 20 février 2018 le courriel suivant :

#### Courriel adressé par Y le 20 février 2018 (extrait)

Bonjour Madame [REDACTED]  
Je fais suite à votre retour du 20 février 2018 concernant l'enquête de satisfaction que vous avez reçue.  
Tout d'abord, je vous présente toutes mes excuses pour les réponses déjà apportées.  
Par ailleurs, je vous confirme que vous pouvez bénéficier de la facturation mensuelle. C'est-à-dire que vous recevrez une facture tous les mois. Elle sera basée sur votre consommation du mois précédent. En revanche, nous facturons votre abonnement pour le mois à venir.  
Aussi, je vous confirme que vous bénéficiez du compteur linky depuis le mois de décembre 2017. Celui-ci communique les relevés chaque mois et à date fixe depuis le 6 février 2018.  
Toutefois, le niveau de la communication des index par votre compteur est encore limité et de ce fait, le passage à la facturation mensuelle ne peut se faire que lorsque votre compteur deviendra communiquant à 100 % (communique les index journalier et chaque 30 min).  
Ainsi, je vous invite à patienter et à réitérer votre demande ultérieurement. Sachant, que vos mensualités seront réajusté au plus près de votre consommation réelle.  
Toute l'équipe [REDACTED] se mobilise pour mieux vous servir.  
Énergiquement vôtre,

Cette réponse dans laquelle Y refuse la mise en place d'une facturation mensuelle au prétexte qu'il ne détient pas de « *relevés journaliers et chaque 30 minutes* » m'étonne dans la mesure où un relevé par mois dont la date peut éventuellement être choisie par votre fournisseur devrait suffire à établir une facturation mensuelle.

J'en déduis que le fournisseur Y aurait donc dû accéder à votre demande et n'a pas réellement justifié son refus de donner suite à votre demande.

#### - **Les désagréments subis**

Ne pouvant bénéficier de la facturation mensuelle, vous n'avez pas été en mesure de payer, chaque mois votre consommation réelle, alors que vous en aviez fait la demande.

Ce changement de mode de facturation vous aurait permis de constater que votre consommation était très importante en période hivernale (et notamment entre décembre 2017 et février 2018) mais qu'elle commençait à baisser au printemps jusqu'à atteindre un niveau relativement faible en période estivale.

Vos paiements auraient ainsi fluctué en fonction des saisons et vous n'auriez pas eu, en juillet 2018, une facture importante (la majorité de la consommation aurait été facturée entre février et avril).

En outre j'estime qu'un suivi plus fin de votre consommation aurait vraisemblablement pu permettre d'éviter ce litige.

**Compte tenu de ces éléments, je recommande au fournisseur Y de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour l'absence de mise en place d'une facturation mensuelle de vos consommations pour des raisons confuses ;**

**Je lui recommande également de mettre en place, comme il l'a proposé, une facilité de paiement en huit mensualités pour le solde restant dû.**

**Enfin, je vous recommande de vous acquitter de votre dette selon les modalités qui seront définies avec le fournisseur Y.**

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

Le fournisseur Y m'informera dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur Y refuse de la mettre en œuvre, 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert



Copie : Y  
X

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

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