

Monsieur C. G.

Paris, le 19 juin 2020

N° de saisine : D2020-05758  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facture de régularisation du 22 janvier 2020 d'un montant de 537,98 euros TTC, déduction faite des mensualités déjà réglées (552,54 euros), au motif que les consommations mises à votre charge sont anormalement élevées.

Vous reprochez à A la mauvaise estimation de vos mensualités lors de votre souscription, et l'absence de réévaluation de celles-ci au cours du contrat. Vous sollicitez ainsi l'annulation de cette facture.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

La consommation d'électricité enregistrée par votre compteur Linky est cohérente avec les usages déclarés. Je constate toutefois que les deux calendriers de paiement mis en place au titre de la mensualisation sont insuffisants pour couvrir l'ensemble de cette consommation.

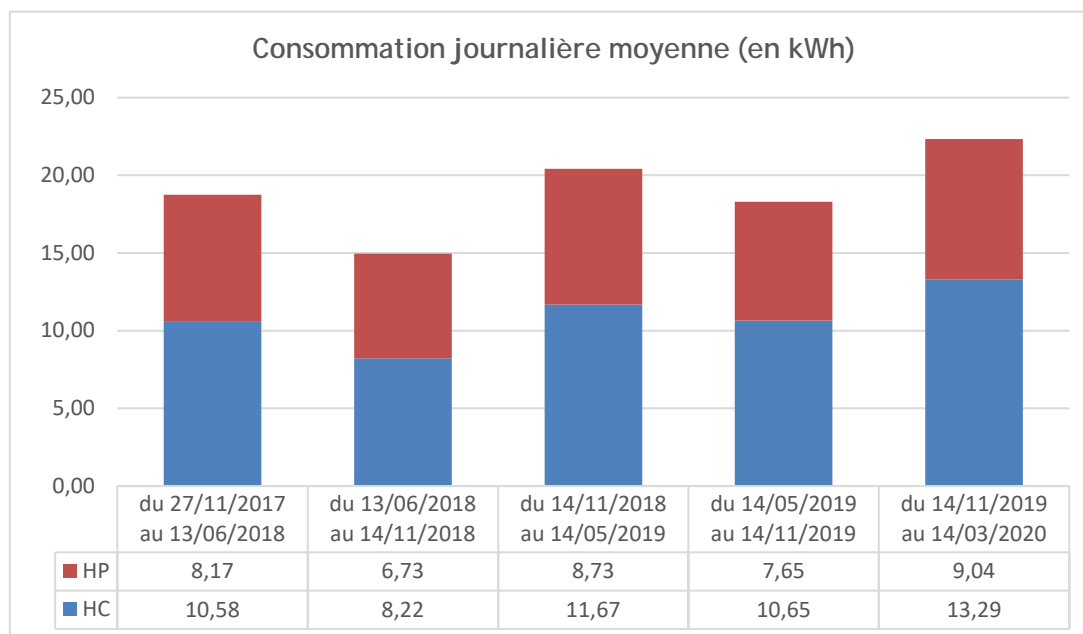
Je constate ainsi que A s'est abstenu de réajuster vos mensualités, alors même qu'il disposait des informations lui permettant de constater que le montant total du calendrier de paiement destiné à couvrir vos consommations de janvier 2019 à janvier 2020 était dépassé en août 2019. Ainsi, un dédommagement serait justifié.

**Je recommande à A, et plus généralement à l'ensemble des fournisseurs, de proposer systématiquement aux clients d'adapter leur échéancier de mensualisation, lorsque les relevés communiqués mensuellement par le compteur Linky montrent que les mensualités ne sont pas cohérentes avec le niveau des consommations réelles.**

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

## LE NIVEAU DE VOS CONSOMMATIONS

À l'aide des informations transmises au cours de la médiation, les consommations enregistrées par votre compteur Linky depuis sa pose sont les suivantes :



Vous êtes quatre occupants d'une maison de 110 m<sup>2</sup> dont vous jugez l'isolation plutôt en-dessous la moyenne. La production d'eau chaude est assurée par l'électricité et vous vous chauffez au bois. Vous cuisinez au gaz. Vous disposez d'un réfrigérateur, d'un congélateur indépendant, d'un four électrique (peu utilisé), d'un lave-linge, d'un lave-vaisselle et d'un téléviseur.

À l'aide de l'outil que je propose aux consommateurs (<https://calcuettes.energie-info.fr/calcuettes/estimation>), la consommation moyenne d'un logement similaire au vôtre est comprise entre 9 kWh et 19 kWh.

Votre consommation moyenne depuis l'installation de votre compteur s'élève à 18,83 kWh par jour. Elle se situe dans la fourchette haute mais reste néanmoins cohérente avec les usages déclarés et suit néanmoins une logique saisonnière. Je ne dispose donc pas d'élément pour la remettre en cause.

### L'ABSENCE DE RÉÉVALUATION DE VOTRE CALENDRIER DE PAIEMENT

- L'estimation de vos consommations à la souscription du contrat et la réévaluation du calendrier de paiement à votre initiative

Vous avez souscrit un contrat auprès de A en janvier 2019 pour une date d'effet souhaitée au 6 février 2019. Vous avez souhaité disposer d'un mode de facturation mensuel. À cet effet, un premier calendrier de paiement de 10 échéances de 40,51 euros a été mis en place, destiné à couvrir vos consommations jusqu'en janvier 2020.

Vous indiquez avoir alerté A du faible montant de ces mensualités au regard de celles payées auprès de votre ancien fournisseur (105 euros environ). A aurait justifié cet écart par la différence entre les prix pratiqués par les deux fournisseurs.

Le 7 juillet 2019, après 5 échéances, vous avez toutefois sollicité l'augmentation du montant de vos mensualités à 70 euros. Un nouveau calendrier de paiement a ainsi été émis le 21 août 2019, portant sur les consommations de septembre 2019 à janvier 2020.

Ainsi, plusieurs plans de mensualisation, destinés à répartir vos paiements sur 11 mois, ont été mis en place comme suit :

- Du 5 avril au 5 septembre 2019 (5 échéances) : 40,51 euros par mois, soit un sous-total de 202,55 euros TTC ;
- Du 5 septembre 2019 au 5 janvier 2020 (5 échéances) : 70 euros par mois, soit un sous-total 350 euros TTC ;

Ce qui représente un total de 552,55 euros TTC.

La régularisation de vos consommations en janvier 2020 a toutefois conduit à mettre à votre charge la somme supplémentaire de de 537,98 euros TTC.

- **L'inadéquation du calendrier de paiement aux consommations réelles**

Je constate que votre compteur Linky a télé-relevé vos index mensuellement depuis la mise en service, le 7 février 2019. Le 14 août 2019, des index à 6 414 kWh en HC et 4 910 kWh en HP ont été relevés. À cette date, vos consommations hors abonnement s'élevaient déjà à 550 euros TTC environ, dépassant ainsi le montant total des mensualités payées prévues par le calendrier de paiement.

Compte tenu de ces informations, A était en mesure de constater que l'échéancier en cours était inadapté à vos consommations.

Dans la mesure où le compteur Linky permet de suivre de manière précise le niveau des consommations, j'estime que votre fournisseur, aurait dû vous alerter dès août 2019 et proposer une réévaluation adéquate. En effet, les compteurs Linky, dont seront équipés la quasi-totalité des foyers en 2022, permettent un suivi mensuel des consommations. Ces données plus fines devraient être exploitées pour adapter les échéanciers de mensualisation en complément des relevés semestriels comme cela est le cas aujourd'hui.

A a estimé dans ses observations que *"le montant de la mensualité est une simple indication du montant payé par mois mais n'indique en aucun cas que le montant de la facture de régularisation sera le montant de la mensualité multiplié par le nombre de mois compris dans l'échéancier"*.

Or, la mensualisation a précisément pour objet de lisser les paiements du consommateur. L'article L.224-12 du Code de la consommation dispose ainsi que *« en cas de facturation terme à échoir ou fondée sur un index estimé, l'estimation du fournisseur reflète de manière appropriée la consommation probable. »*

Je constate en outre que l'article 7-2-2 des Conditions Générales de Vente de votre fournisseur, relatif aux modalités de calcul des estimations au titre de la facturation annuelle, est conforme à cette idée.

Il lui appartenait donc de réajuster votre calendrier dès réception des index du 14 août 2019.

Je rappelle que j'ai déjà eu l'occasion de recommander aux fournisseurs d'énergie de tenir compte des relevés communiqués mensuellement par Linky pour proposer à leurs clients d'adapter leurs échéanciers de mensualisation<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Recommandation D2019-18846 disponible sur le site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

## LES DÉSAGRÉMENTS SUBIS

En l'absence de ce réajustement, A vous a privé du bénéfice de la mensualisation, c'est-à-dire, le lissage du paiement de vos consommations et a contribué à aggraver la régularisation dont vous avez fait l'objet à l'occasion de la facture litigieuse.

Vous justifiez en outre de plusieurs démarches restées vaines.

Au cours de la médiation, A n'a pas proposé de vous dédommager au motif que vous avez bénéficié d'un avantage de 20 % sur votre consommation d'électricité au titre des avantages Tickets E. Or, cet avantage n'est pas un dédommagement mais correspond à une stipulation contractuelle qui ne peut, par définition, pas couvrir les fautes commises postérieurement à la conclusion du contrat.

En conséquence, il me semble équitable qu'un dédommagement vous soit accordé.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à A :

- De vous accorder un dédommagement de 80 euros TTC au titre de l'absence de réajustement des mensualités ;
- Si nécessaire, de mettre en place une facilité de paiement adaptée à vos capacités financières.

Je recommande à A, et plus généralement à l'ensemble des fournisseurs, de proposer systématiquement aux clients d'adapter leur échéancier de mensualisation, lorsque les relevés communiqués mensuellement par le compteur Linky montrent que les mensualités ne sont pas cohérentes avec le niveau des consommations réelles.

Vous avez indiqué à mes services que vous acceptiez la solution proposée.

Si le fournisseur A de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice. Je vous informe que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (cf. fiche ci-jointe).

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

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.



Olivier Challan Belval  
Le médiateur national de l'énergie

Copie : A  
Y