

Madame et Monsieur F

Paris, le 22 septembre 2022

Dossier suivi par :

Tél. : 01.44.94.66.60

N°de dossier : **D2022-03759**

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A et au distributeur B concernant les consommations mises à votre charge ainsi que leur suivi via votre espace client du fournisseur A. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous souhaitez des explications quant au suivi de votre consommation via votre espace client du fournisseur A ainsi que concernant la consommation mise à votre charge depuis votre souscription.

En outre, vous souhaitez des explications sur la facture du 15 juillet 2022, dont le montant (1 210,06 euros TTC après déduction de vos paiements de 1 595 euros) vous semble anormalement élevé.

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

**Les consommations mises à votre charge sont cohérentes avec les usages de l'électricité que vous avez déclarés. Elles affichent en effet une saisonnalité qui est conforme à ce qui est habituellement observé pour un logement dont le chauffage est assuré par l'électricité.**

**Au vu de ces éléments, je ne remettrai pas en cause les consommations mises à votre charge. Toutefois, si vous demeurez en désaccord avec mon analyse vous conservez le droit de demander une vérification métrologique de votre compteur dont le coût (350,20 euros TTC) sera à votre charge si aucun dysfonctionnement n'est constaté.**

**La facture du 15 juillet 2022 est conforme aux données du distributeur. Le solde de cette facture est dû au fait que le fournisseur A n'a pas établi des mensualités suffisantes au regard de votre consommation. Compte tenu du fait que votre compteur est un compteur communicant transmettant régulièrement des index et que le fournisseur A ne vous a pas informé de l'insuffisance des mensualités, avant que vous ne le contactiez, j'estime que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement.**

**Votre compteur étant un compteur communicant, j'estime également que le fournisseur A était en capacité, ainsi que le prévoit l'article D. 224-26 du code de la consommation, de vous proposer un suivi de votre consommation réelle via votre espace. Or, A ne vous proposait qu'une estimation de votre consommation sur cet espace.**

**Enfin, compte tenu du délai anormalement long de mise en place du suivi de votre consommation, le fournisseur A vous a d'ores et déjà accordé un dédommagement qui me semble toutefois insuffisant.**

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

Page 1 sur 10

*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.*

## LA CONSOMMATION MISES A VOTRE CHARGE

Vous souhaitez des explications quant à la consommation mise à votre charge depuis la mise en service de votre contrat avec le fournisseur A.

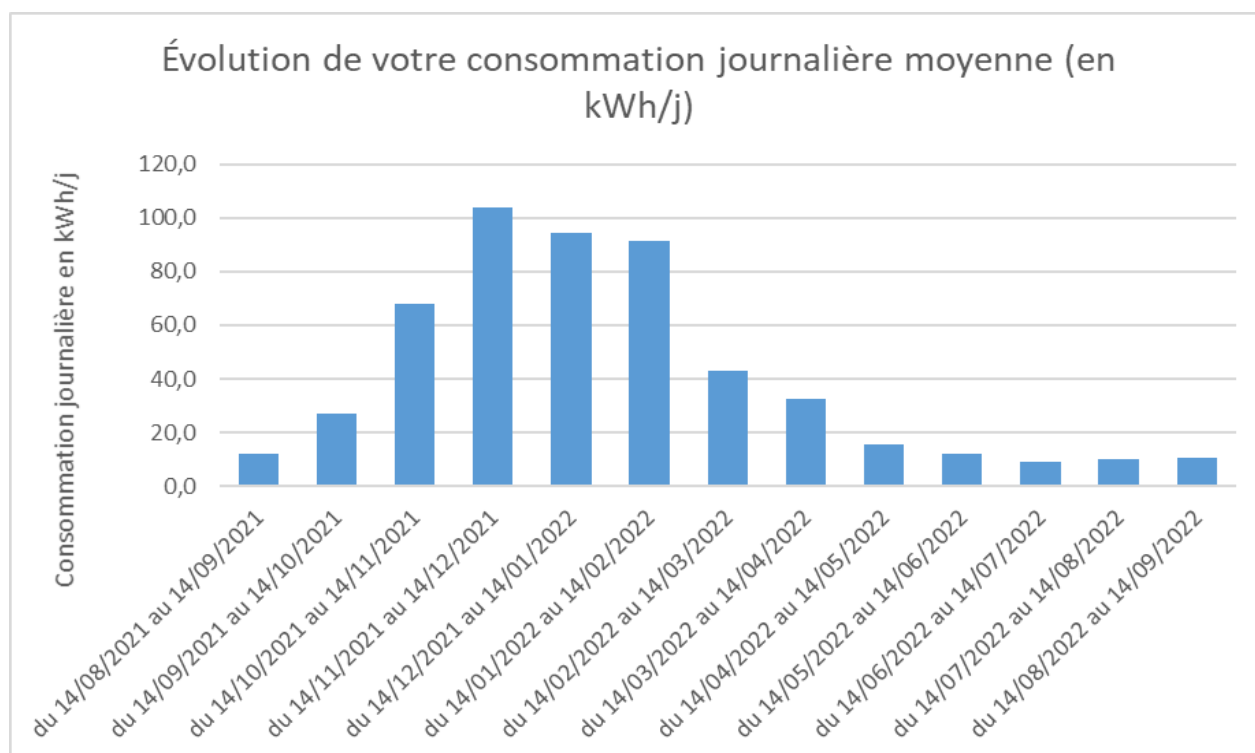
Du 14 août 2021 au 14 août 2022, vous avez consommé un total de 15 800 kWh, pour une période de 365 jours, soit une consommation journalière moyenne de 43,29 kWh/j.

Vous avez déclaré à mes services que votre logement, que vous occupez à trois personnes, est une maison de 80 m<sup>2</sup> dont le chauffage ainsi que la production d'eau chaude sanitaire sont assurés par l'électricité. Votre maison est également équipée d'un réfrigérateur, d'un congélateur indépendant, d'un lave-vaisselle, d'un lave-linge, d'un sèche-linge, d'un téléviseur, d'un four électrique ainsi que d'une plaque de cuisson électrique.

Sur la base de ces informations, j'ai établi, à l'aide du module que je propose sur le site [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr), la consommation annuelle moyenne d'un foyer tel que le vôtre. Elle devrait être comprise entre 13 900 et 20 300 kWh, ce qui équivaut à une consommation journalière comprise entre 38 et 55 kWh/j.

Compte tenu de cette estimation, la consommation enregistrée du 14 août 2021 au 14 août 2022 me semble cohérente.

Vous trouverez ci-dessous un histogramme représentant la consommation enregistrée par votre compteur entre le 14 août 2021 et le 14 août 2022.



Il ressort de cet histogramme que votre consommation journalière affiche une saisonnalité particulièrement marquée qui est tout à fait normale, sachant que le chauffage de votre maison est électrique.

Compte tenu de ces éléments, je ne remettrai pas en cause les consommations mises à votre charge.

Toutefois, si vous demeurez en désaccord avec mon analyse vous conservez le droit de demander une vérification métrologique de votre compteur dont le coût (350,20 euros TTC) sera à votre charge si aucun dysfonctionnement n'est constaté.

## LA FACTURE DU 15 JUILLET 2022

Vous contestez la facture du 15 juillet 2022, d'un montant de 1 210,06 euros TTC après déduction de vos paiements de 1 595 euros et des 33,33 euros déduits par votre fournisseur.

Cette facture est conforme aux données du distributeur. En revanche, son solde élevé s'explique par le fait que les mensualités établies pour votre contrat étaient insuffisantes pour couvrir votre consommation.

Le 14 janvier 2022, le distributeur B a relevé les index 4 821 kWh en heures creuses et 6 207 kWh en heures pleines. La consommation qui devait être mise à votre charge depuis le 3 août 2021 était de 2 846 kWh en heures creuses et 5 677 kWh en heures pleines, ce qui représente une facturation d'environ 1 450 euros TTC, compte tenu de l'abonnement. Sachant que la somme des mensualités établies pour votre contrat était de 1 595 euros, le fournisseur A ne pouvait pas ignorer, compte tenu notamment de vos usages, que celles-ci ne seraient pas suffisantes pour couvrir votre consommation.

Votre compteur étant un compteur communicant, j'estime que le fournisseur aurait dû vous alerter et vous proposer un nouveau plan de mensualités. Ceci n'a toutefois pas été le cas, avant votre prise de contact du 1<sup>er</sup> février 2022 lors duquel un plan de mensualisation inadapté vous a été proposé, ce pourquoi il serait équitable que le fournisseur A vous accorde un dédommagement représentant environ 10% du solde à devoir de la facture du 15 juillet 2022.

## **LE SUIVI DE VOS CONSOMMATION**

Vous souhaitez des explications quant à la possibilité de suivre votre consommation via votre espace client du fournisseur A.

Tout d'abord, il ressort des éléments de ce litige, que vous avez demandé à votre fournisseur la possibilité de suivre votre consommation dès le mois de décembre 2021. Or, vous n'avez eu la possibilité de suivre vos consommations qu'à partir du mois de février 2022, soit plus de 2 mois après votre demande, laquelle n'était, selon vous pas la première. De ce fait, vous avez donc été privé de la possibilité de connaître votre consommation durant deux mois d'hiver, lesquels sont, compte tenu de vos usages, les mois durant lesquels votre consommation est la plus importante.

Je note également qu'à la suite de l'accès à vos consommations, vous avez modifié vos usages et votre consommation, laquelle est passé d'environ 100 kWh/j à environ 40 kWh/j entre les mois de janvier et de février 2022. J'estime donc que le délai dans lequel le fournisseur A vous a offert la possibilité de suivre votre consommation, via votre espace client, vous a privé de la possibilité maîtriser celle-ci.

Compte tenu du délai dans lequel vous avez pu consulter votre consommation sur votre espace client, et des désagréments occasionnés, le fournisseur A vous a accordé un dédommagement de 40 euros TTC, qui me semble toutefois insuffisant.

Vous avez également souligné que la consommation affichée sur votre espace client du fournisseur A était une consommation estimée.

En ce qui concerne la consommation affichée sur votre espace client, l'article D. 224-26 du code de la consommation prévoit « *Lorsque le consommateur est équipé d'un dispositif de comptage qui peut être relevé à distance et tel que défini aux premiers alinéas des articles L. 341-4 et L. 453-7 du code de l'énergie, le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel met à sa disposition dans un espace sécurisé d'un site internet :*

*1° Les index mensuels en précisant s'ils sont relevés à distance ou estimés ;*

*2° La consommation mensuelle et annuelle, le cas échéant par période tarifaire, en kilowattheures pour l'électricité, en m<sup>3</sup> et en kilowattheures avec le coefficient de conversion appliqué pour le gaz naturel »*

En l'espèce, votre logement est équipé d'un compteur Linky, lequel transmet de manière régulière vos données de consommation à votre fournisseur. Or, la consommation affichée sur votre espace client du fournisseur A est une consommation estimée ainsi que vous l'affirmez.

Le fournisseur A a expliqué que la consommation mensuelle affichée sur votre espace est une estimation de votre consommation du 1<sup>er</sup> au 31 de votre chaque, tandis qu'il reçoit les index mensuels envoyés par le distributeur B autour du 14 de chaque mois. Le fait que cette consommation soit une consommation estimée est dû au fait que les index transmis par le distributeur B peuvent ne pas être transmis le 1<sup>er</sup> de chaque mois.

J'estime cependant que c'est le fournisseur A qui a fait le choix de présenter vos consommations du 1<sup>er</sup> au 31 alors qu'il aurait pu le faire du 14 du mois M-1 au 14 du mois M. Il pouvait également solliciter des index plus fréquents et au besoin vous inviter à lui donner votre autorisation de collecter ces index afin de vous apporter une présentation de vos consommations, plus conforme à vos attentes. Le fournisseur n'a pas besoin de consentement spécifique pour mettre à votre disposition les données mensuelles.

