Monsieur C

N°de dossier : **D2026-03974**
(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 êtes titulaire depuis le 16 décembre 2024 auprès du fournisseur A d'un contrat de fourniture d'électricité « offre autoconsommation 100% verte » intégrant une option de stockage virtuel.

Vous contestez la facture de régularisation émise par le fournisseur A le 5 janvier 2026, d'un montant de 3 845,08 euros TTC après déduction de vos paiements mensuels (1 928,65 euros). Vous faites valoir que cette facture vous impute une consommation d'électricité excessive (25 795 kWh) entre le 17 décembre 2024 et le 30 décembre 2025 sans commune mesure avec celle prise en compte par l'application du fournisseur A en janvier 2026 (823 kWh) depuis votre mise en service.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur B, vous trouverez ci-dessous l'analyse détaillée de votre litige.

Le contrat souscrit auprès du fournisseur A intégrant l'option du stockage virtuel

Le contrat proposé par le fournisseur A est un contrat de fourniture d'électricité qui intègre, en option, un service de stockage virtuel visant à optimiser la part d'énergie produite par des panneaux photovoltaïques qui n'est pas autoconsommée mais injectée dans le réseau : c'est ce que l'on appelle le surplus.

- Lorsque la production d'électricité est supérieure au soutirage (énergie consommée soutirée du réseau), les kWh en injection sont stockés dans une « batterie virtuelle » afin de pouvoir être « consommés » en différé, lorsque la production solaire est insuffisante pour couvrir les besoins d'électricité. Le cas échéant, le surplus qui n'a pu être « stocké » est valorisé par le fournisseur A qui revend cette énergie au prix de marché ;

- La capacité de la batterie virtuelle est choisie par le consommateur avec le conseil du fournisseur A (de 20 à 10 000 kWh) et se recharge instantanément à ce maximum au rythme des chargements/déchargements sans limite dans le temps. La capacité de votre batterie est de 100 kWh.

- L'électricité « déstockée » ou « consommée » est déduite des factures de consommation au prix de la fourniture (prix du kWh équivalents à ceux des Tarifs réglementés de vente d'électricité dans votre cas), taxes déduites. Ce service de batterie virtuelle est facturé au moyen de frais d'activation (279 euros TTC actuellement) et d'un abonnement forfaitaire mensuel allant de 13 à 215 euros TTC suivant la puissance de la batterie (14,20 euros HT dans votre cas)

- L'ensemble de ce dispositif fonctionne avec l'installation d'un outil de pilotage de la batterie virtuelle (boitier + câblage) conçu par le fournisseur A. Cet outil pilote le stockage/déstockage de l'énergie

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.

Le médiateur national de l'énergie **www.energie-mediateur.fr**
Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09

en surplus. Une application y est rattachée pour suivre en temps réel la consommation, l'injection et le taux de remplissage de la batterie avec la mise à disposition d'une application dédiée.

- Cet outil est commercialisé par un électricien, qui assure la vente, l'installation chez le consommateur (dans votre cas NRJ développement) et assure la mise en relation avec le fournisseur A pour la souscription du contrat de fourniture d'électricité avec batterie virtuelle.

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

LA CONSOMMATION

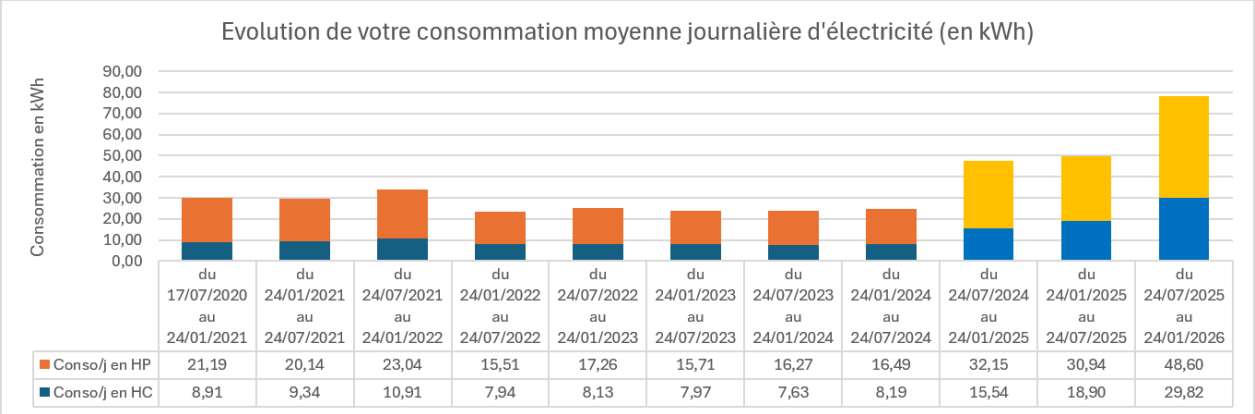
Vous contestez la consommation mise à votre charge par le fournisseur A (25 795 kWh) sur votre facture de régularisation, qui est 30 fois supérieure à celle indiquée par son application.

- Les données de consommations établies par le distributeur B

Les données de consommation répercutées dans votre facturation proviennent des enregistrements du compteur Linky de votre logement. En effet, l'énergie soutirée sur le réseau public de distribution d'électricité et son décompte (assuré par le compteur Linky) relève d'une activité en monopole assurée par le gestionnaire de ce réseau, qui est le distributeur B dans votre cas.

Le fournisseur A est donc tenu de reprendre ces données pour établir votre facture de régularisation, ainsi que cela est rappelé dans vos conditions générales de vente.

L'histogramme ci-dessous a donc été établi à partir des données de consommation enregistrées par le compteur Linky de votre logement et fournies par le distributeur B :



	du 17/07/2020 au 24/01/2021	du 24/01/2021 au 24/07/2021	du 24/07/2021 au 24/01/2022	du 24/01/2022 au 24/07/2022	du 24/07/2022 au 24/01/2023	du 24/01/2023 au 24/07/2023	du 24/07/2023 au 24/01/2024	du 24/01/2024 au 24/07/2024	du 24/07/2024 au 24/01/2025	du 24/01/2025 au 24/07/2025	du 24/07/2025 au 24/01/2026
Conso/j en HP	21,19	20,14	23,04	15,51	17,26	15,71	16,27	16,49	32,15	30,94	48,60
Conso/j en HC	8,91	9,34	10,91	7,94	8,13	7,97	7,63	8,19	15,54	18,90	29,82

Vous avez indiqué que logement concerné a une surface de 280m². Le chauffage, la production d'eau chaude sanitaire et la cuisson y sont assurés par l'électricité. Vous disposez également d'un réfrigérateur, d'un lave-vaisselle, d'un lave-linge, d'un sèche-linge et d'une télévision.

Vous avez précisé que vous aviez modifié le mode de chauffage en installant une pompe à chaleur et un chauffe-eau thermodynamique en remplacement d'une chaudière au fioul en décembre 2024, et que vous utilisiez également un poêle à bois en complément (2 à 3 stères de bois par an).

Les fortes consommations d'électricité relevées sont cohérentes avec ce changement d'usages et l'installation de votre pompe à chaleur, faisant office de chauffage en hiver. Je ne peux les remettre en cause, bien qu'elles soient élevées. Vous avez récemment précisé avoir fait intervenir votre installateur, à la demande du fournisseur A « *qui a procédé à différents réglages destinés à réduire la consommation énergétique de la PAC* »

- L'écart entre vos données de consommation et celles issues du système du fournisseur A

Vous dénoncez l'existence d'un écart majeur entre les données de consommation apparaissant sur l'application du fournisseur A et celles issues du compteur LINKY, ce qui vous a induit en erreur.

Vous dénoncez en outre le fait de n'avoir reçu aucune alerte sur cet écart et de manière générale dans le traitement votre réclamation notamment « *une absence de suivi, d'information, de réactivité et de coordination entre les différents professionnels qui constitue, selon moi, le cœur du présent litige* »

Le fournisseur A reconnait l'existence d'un écart très important entre ses données et celles du compteur Linky.

Il les explique par un dysfonctionnement de votre installation, en précisant :
« *Comme nous vous l'indiquions, et selon le retour de votre installateur, NRJ Développement, deux pompes à chaleur (PAC) ont été raccordées par un tiers directement sous votre disjoncteur général, en dehors du périmètre de notre système. Par conséquent, l'interface du* fournisseur A *n'a physiquement pas pu lire ni enregistrer l'énergie consommée par ces équipements. […] Aucune modification à distance de notre part ne pourra corriger l'affichage de votre interface tant que le câblage n'est pas corrigé. Nous vous invitons de nouveau à vous rapprocher de l'entreprise qui a posé vos PAC pour qu'elle remette l'installation aux normes. Dès que le câblage aura été rectifié, notre système pourra capter l'intégralité de vos flux et votre batterie virtuelle pourra fonctionner normalement sur la totalité de vos consommations »*

D'après les dernières informations dont je dispose, il semblerait que l'intervention de votre électricien en janvier 2026 n'ait pas permis de rétablir sur le système du fournisseur A l'affichage complet de vos données de consommations, bien que vous ayez précisé dans un message de 17 juillet que vos équipements ont été « *vérifiés et sont validés par l'installateur* »

Dans ce contexte, je n'ai aucun moyen de déterminer si ces dysfonctionnements proviennent :
- Des équipements du fournisseur A - hypothèse non étudiée mais qui ne peut être écartée -
- De branchements inadéquats sur votre installation intérieure.

Je ne peux donc qu'inviter le fournisseur A, NRJ Développement, et l'installateur de votre PAC, à se rencontrer à votre domicile pour clarifier ce point.

- L'alerte sur les écarts de consommation entre l'application du fournisseur A et les données du compteur Linky

Vous indiquez que le fournisseur A a réévalué vos mensualités (de 119 à 189 à euros) quelques mois après la mise en place du plan de mensualisation. Cette réévaluation pouvait se justifier par des consommations enregistrées plus importantes que celles qui avaient été anticipées et assurer un rôle d'alerte. Cependant, vous indiquez n'avoir reçu aucune explication, en dépit de vos demandes, à cette augmentation des mensualités. Le fournisseur A n'a pas contesté ce point.

La réévaluation des mensualités vise à permettre de couvrir les consommations au moyen de mensualités lissées sur l'année. Dans votre cas, la hausse des mensualités était en tout état de cause insuffisante, ce qui pouvait se constater des juillet 2025, vos consommations et abonnements représentant déjà plus de 3000 euros TTC. Cet écart laissant présager une régularisation élevée, aurait justifié une alerte plus formelle du fournisseur, qui n'a pas été effectuée.

De surcroît, les faibles consommations enregistrées par le fournisseur A (mois de 900 kWh) comparées à celles du distributeur B étaient la manifestation d'un dysfonctionnement qui n'a pas été porté à votre connaissance, d'autant que ce dysfonctionnement a faussé la connaissance de vos consommations et a pu vous inciter à solliciter davantage votre PAC puisque vous pensiez très peu consommer.

Compte tenu de ce qui précède, je considère qu'en n'alertant pas suffisamment sur un écart possible (supérieur à 10%) entre les données de consommation de son application et les enregistrements du compteur Linky, le fournisseur A vous a induit en erreur sur la réalité de vos consommations.

Rappelant que « Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi » ainsi qu'en dispose l'article 1104 du code civil, d'ordre public, j'estime que le fournisseur A devrait compenser ses manquements dans le suivi de votre contrat en vous accordant un dédommagement.

Enfin, je vous informe que les fournisseurs d'électricité (mais également le distributeur B) doivent mettre à la disposition de leurs clients, sur leur espace clientèle, leurs données de consommations d'électricité, en application des articles L. 341-4 du code de l'énergie, L. 224-9 et D224-16 du code de la consommation. Leur consultation permet de suivre ses consommations.

L'instruction de votre litige a néanmoins révélé que le fournisseur A n'avait pas prévu d'accès à vos données de consommation, n'ayant pas développé cette fonctionnalité alors même qu'elle est rappelée dans ses conditions générales de vente à l'article 15 :

« En application du décret n°2017-976 du 10 mai 2017 relatif aux modalités d'accès par les consommateurs aux données de consommation d'électricité et de gaz naturel et à la mise à disposition de ces données par le Fournisseur, le Client est informé qu'il peut consulter ses données de consommation sur son espace client. »

- **L'INJECTION DE L'ENERGIE PRODUITE PAR VOS PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES**

D'après les données transmises par le distributeur B, la production d'électricité injectée dans le réseau a représenté 3 186 kWh entre le 17 décembre 2024 et le 30 décembre 2025 pour une installation de 6 kWc.

Le fournisseur A a déduit de la facture litigieuse une consommation de 1 154 kWh en HP et 353 kWh en HC, soit une déduction totale de 1 507 kWh, ce qui représente près de la moitié de votre injection.

L'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus précise les mentions à afficher sur les factures de consommations :

L'article 6 de cet arrêté dispose en effet que :
« *Le détail des consommations d'électricité ou de gaz naturel mentionne pour chaque énergie :*
— la période sur laquelle porte la consommation, en précisant si la consommation facturée est estimée ou réelle ou transmise par le client ;
— les anciens et les nouveaux index estimés ou relevés ou transmis par le client, en kWh pour l'électricité, en m³ pour le gaz naturel ;
— le nombre de kWh ou de m³ facturés, en distinguant, s'il y a lieu, les éventuelles différenciations horaires ; »

Vote facture ne précise pas certaines données obligatoires pour les consommations

- Les index retenus pour chaque période de consommation ; seuls sont affichés les index du 17 décembre et du 30 décembre ;
- L'électricité consommée pour chaque période : seules sont affichées les consommations après prise en compte des kWh déstockés ;
- La nature des index prix en compte (relevés ; auto-relevés ou estimés)

En revanche, compte-tenu de son ancienneté, l'arrêté « facture » précité n'a pas été pensé pour prendre en en compte la valorisation des données d'injection.

Le fournisseur A affiche les kWh déstockées avec l'ajout d'une ligne en distinguant les HC et les HP.

Pour chaque période de consommation, les consommations indiquées sont celles facturées après prise en compte de la déduction affectée à la période considérée. Cela ne correspond pas à la lettre de l'arrêté facture qui demande l'affichage des consommations complètes et des index de consommation retenus et leur nature sur chaque période.

J'ai ainsi pu vérifier, en comparant ces données avec celles du distributeur, que les kWh déstockés représentaient (je ne dispose pas des index du distributeur au 1er février 2025)

- du 17/12/2024 au 31/07/2025 : 229 kWh en HC et 609 en HP (sur 5454 kWh consommés en HC et 9812 kWh en HP
- du 31/07/2025 au 30/12/2025 : 123 kWh en HC et 545 kWh en HP (sur 4048 kWh consommés en HC et 6481 kWh en HP)

Pour une information conforme et plus complète, il faudrait que ces données figurent explicitement sur votre facture en faisant apparaître séparément la consommation encadrée par des index sur chaque période de consommation et les kWh déstockés correspondants.

Cet affichage serait conforme à l'arrête facture dans sa version actuelle et assurerait une information plus complète sur la consommation d'électricité prise en compte et le déstockage.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A :

- **de vous accorder un dédommagement de 600 euros TTC pour ne pas vous avoir alerté sur la réalité de vos consommations d'électricité, vous laissant penser qu'elles étaient environ 30 fois plus faibles que la réalité, et ne pas avoir réévalué vos mensualités ;**

- **d'organiser en lien avec vous, l'installateur et celui de votre PAC, une réunion destinée à mettre le branchement de votre PAC en conformité avec le système du fournisseur A**

Et d'une manière plus générale, je recommande au fournisseur A, de respecter les dispositions du code de la consommation :

- **en développant un espace sécurisé sur internet permettant à ses clients d'accéder à l'ensemble des informations prévues par l'article D. 224-26 du code de la consommation concernant les consommations d'électricité enregistrées par le compteur Linky ;**

- **en mettant sa facturation en conformité avec les dispositions de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel afin d'afficher l'ensemble des données relatives aux consommations enregistrées par le gestionnaire du réseau de distribution.**

Cette affaire portant notamment l'application de disposition du code de la consommation relevant du champ de compétence de la direction générale de la consommation et de la répression des fraudes, je lui signale cette affaire, via la direction départementale de protection des populations du Rhône.

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 connaitre votre décision par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

A défaut d'accepter expressément cette solution ou si vous contestez son absence 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).

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.

Bernard Doroszczuk
Médiateur national de l'énergie