

Compteur Linky : Enedis accusé de surfacturations illégales ?

[Business](#)

Par [Olivier](#) le 19 mai 2024 à 15h01

[0 commentaire](#)

Enedis est épinglé par le rapport annuel du Médiateur national de l'énergie pour des pratiques commerciales douteuses et des manquements dans la gestion des litiges : problèmes de facturation et délais de mise en service ont émaillé l'année 2023 de la filiale d'EDF.



© Enedis

Dans son rapport annuel, le Médiateur national de l'énergie a attribué un carton rouge à Enedis en pointant du doigt des pratiques de facturation jugées illégales. Le gestionnaire du réseau électrique français est accusé de ne pas respecter l'article L. 224-11 du Code de la consommation, qui interdit de facturer aux consommateurs des rattrapages de consommation datant de plus de 14 mois.

Un carton rouge pour des facturations illégales

Or, le Médiateur rapporte que certains ménages ont reçu des factures pour des consommations remontant à plus de deux ans, une pratique illégale qui a augmenté de 64 % sur un an. Ces factures rétroactives sont d'autant plus inacceptables que les retards sont imputables à... Enedis !

En réponse, l'entreprise met en avant une diminution de 5 % des dossiers de médiation en 2023, une baisse attribuée au déploiement des compteurs Linky qui permettent une intervention plus rapide en cas de litige. L'entreprise assure poursuivre ses efforts pour améliorer la précision de ses réponses et la qualité du traitement des dossiers.

Le rapport du Médiateur national de l'énergie souligne également les retards fréquents dans la mise en service des contrats souscrits par les consommateurs. Ces délais obligent les ménages à consommer de l'électricité sans fournisseur, à des tarifs beaucoup plus élevés que ceux prévus par leur contrat. Enedis applique dans ces cas des prix basés sur les marchés de gros, qui sont parfois plus du double de ce qu'un fournisseur aurait facturé.

Par ailleurs, le Médiateur dénonce le refus systématique d'Enedis de suivre ses recommandations dans de nombreux litiges, notamment ceux liés aux raccordements et à la qualité de l'alimentation électrique. Cette attitude rigide complique la résolution des conflits et contribue à une mauvaise perception du service client de l'entreprise. Le taux d'accord amiable en médiation pour les litiges concernant la qualité de fourniture et les raccordements ne dépasse pas 40 %, bien en dessous de la moyenne tous opérateurs confondus qui est de 61 %.

Les pratiques dénoncées par le Médiateur ont des conséquences financières lourdes pour les consommateurs. Enedis est notamment critiqué pour sa gestion des compensations financières dues aux consommateurs en cas de consommation sans fournisseur. Le gestionnaire refuse souvent de déduire le montant du dédommagement des factures, obligeant ainsi les consommateurs à payer des sommes importantes avant de pouvoir espérer un remboursement.

Le Médiateur propose un renforcement de l'encadrement législatif et une meilleure information des consommateurs. Il plaide pour des modifications du Code de la consommation afin de protéger plus efficacement les usagers contre les pratiques déloyales et pour une plus grande transparence dans les relations contractuelles entre consommateurs et fournisseurs d'énergie.