Fiche Pratique



Ma consommation d'électricité me parait anormalement élevée, que faire ?

L'essentiel

Pour analyser l'évolution de ma consommation, je regarde l'historique de ma consommation, en prenant en compte uniquement les index relevés (pas les index estimés).

Si ma consommation a beaucoup augmenté, cela peut être dû à un changement de mes équipements ou de mes habitudes.

Si je n'ai pas changé mes équipements ou mes habitudes, je dois poursuivre mes investigations pour identifier le problème.

Je viens de recevoir une facture d'électricité d'un montant anormalement élevé. 2 raisons peuvent en être l'origine : une hausse du prix appliqué ou une hausse de la consommation.

J'ai vérifié que la hausse n'est pas due à une augmentation de prix (sinon, je consulte la fiche « Ma facture est anormalement élevé. Pourquoi ?«). La hausse est donc due à une consommation d'énergie plus élevée (exprimée en kWh ou kilowattheure).

Que faire si ma consommation d'électricité me semble anormalement élevée ?

Avec les compteurs communicants, les factures sont maintenant généralement basées sur une consommation réelle.

Cependant, si le compteur est d'ancienne génération ou rencontre des problèmes de communication, il peut y avoir des factures sur une consommation estimée.

Les trois situations suivantes sont à traiter différemment :

1. **Ma facture est basée sur une consommation estimée** et les index de fin de période sont très supérieurs à ceux lus sur mon compteur, je prends contact avec le service clients de mon fournisseur en lui demandant d'établir une facture rectificative sur la base des index auto-relevés que je lui ai transmis.

2. **Ma facture est basée sur une consommation réelle** (c'est-à-dire calculée entre deux relevés de compteur) **et les index de fin de période sont très supérieurs à ceux lus sur mon compteur**, une erreur de relevé est probable.
   Exemple : Index relevé par moi-même : 12 382 kWh (2 février 2023)
   Index relevé indiqué sur ma facture : 13 282 kWh (15 janvier 2023).
   Il est nécessaire d'effectuer une réclamation auprès de mon fournisseur, de préférence par écrit. Même si j'effectue une réclamation, je dois payer au moins une partie de la facture (le montant que je ne conteste pas) pour montrer ma bonne foi et ne pas prendre le risque d'être coupé. En cas de litige avec mon fournisseur d'électricité ou le gestionnaire de réseau, je consulte cette fiche pratique : https://www.energie-info.fr/fiche_pratique/jai-une-reclamation-concernant-mon-fournisseur-ou-le-gestionnaire-de-reseau/

3. **Ma facture est basée sur une consommation réelle** (c'est-à-dire calculée entre deux relevés de compteur), et les index lus sur mon compteur sont cohérents avec les index de fin de période, il est nécessaire de mener des investigations complémentaires (voir étape 3 en fin de fiche).

> Etape 1 : Je commence par déterminer ma consommation annuelle réelle,

> Etape 2 : Puis je la compare avec les niveaux « repères » indiqués dans le présent guide, pour vérifier si elle est effectivement anormalement élevée,

> Etape 3 : Le cas échéant, j'analyse les différentes causes possibles.

Etape 1 : Calcul de ma consommation réelle

Le calcul de ma consommation annuelle réelle doit se faire entre deux dates de relevés de compteur, et non entre deux factures successives. En effet, certaines factures sont basées sur des index estimés (par mon fournisseur ou mon distributeur) et non relevés ; elles ne reflètent donc pas ma consommation réelle.

Je me munis maintenant de l'ensemble de mes factures antérieures. Si je ne dispose pas de facture récente basée sur un relevé de mon compteur, j'utilise les index lus sur mon compteur.

Je prends ensuite une facture de consommation réelle espacée d'au moins un an avec la date de relevé et je note les index de fin de période.

L'objectif est de déterminer ma consommation réelle annuelle et de la comparer avec une consommation moyenne des logements ayant la même option tarifaire pour vérifier si elle est cohérente ou anormalement élevée.

> **ATTENTION : je ne dois noter que les index RELEVÉS. Dans ce calcul, les index estimés ne sont pas à prendre en compte.**

Exemple (Tarif Heures Pleines / Heures Creuses)* :

Date du relevé	Index HP*	Index HC*
12 février 2023 (index lus sur mon compteur)	12 854	15 642
1er février 2022 (index relevés mentionnés sur une facture)	6 480	10 545

*Si je suis au tarif Base, il n'y a qu'un index (au lieu de 2), le tableau n'a donc qu'une colonne.

A partir de ce tableau, je peux déterminer ma consommation réelle et le nombre de jours concernés :

Période de consommation	Nombre de jours	Consommation HP	Consommation HC	Consommation Totale (HP+HC)
Du 1er février 2022 au 12 février 2023	377	6 374 (=12854-6480)	5 097 (=15642-10545)	11 471

Je peux ensuite déduire ma consommation journalière et ma consommation annuelle moyenne sur chacune des périodes :

Période de consommation	Consommation moyenne / jour (en kWh)*[1]*	Consommation moyenne / an (en kWh)*[2]*
Du 1er février 2022 au 12 février 2023	30 ,43	11 107

[1] Consommation moyenne / jour = consommation totale sur la période / Nombre de jours (soit 11 471 / 377 du 1 er février 2022 au 12 février 2023)

[2] Consommation moyenne / an = consommation moyenne par jour *365

Je vais maintenant pouvoir comparer ma consommation annuelle avec la consommation moyenne de logements ayant la même option tarifaire.

> Nota Bene :
> Je peux établir ce calcul sur n'importe quelle période entre deux relevés (6 mois, 1 an, 1,5 an, 2 ans…).
> Pour tenir compte de la saisonnalité (consommation plus élevée en hiver), il est préférable de retenir une période multiple d'une année (1 an, 2 ans…).

Etape 2 : comparaison de ma consommation avec des niveaux de consommation moyen selon le tarif souscrit

Pour effectuer la comparaison, je regarde sur ma facture quelle est mon option tarifaire.

Elle est indiquée sur ma facture (selon le fournisseur cela peut être au recto ou au verso de la facture).

Par exemple : 9 kVA Heures Pleines / Heures Creuses (Double tarif)

Je compare ma consommation annuelle réelle (que je viens de calculer) avec la consommation moyenne des logements ayant la même option tarifaire :

Puissance du compteur	03 kVA	06 kVA	09 kVA	12 kVA	15 kVA	18 kVA	24 kVA	30 kVA	36 kVA
Consommation moyenne au tarif Base	1 300 kWh	2700 kWh	4 000 kWh	5 300 kWh	6 800 kWh	8 000 kWh	14 800 kWh	18 000 kWh	22 000 kWh
Consommation moyenne au tarif HP/HC	2 600 kWh	5 200 kWh	9 000 kWh	12 000 kWh	14 200 kWh	16 400 kWh	24 000 kWh	28 000 kWh	28 000 kWh

Il s'agit de consommations moyennes. Des écarts peuvent être constatés selon mes équipements (chauffage électrique, plaques de cuisson, aquarium…), mes habitudes de consommation, selon les caractéristiques de mon logement (surface, isolation…) et selon ma région d'habitation.

Comparaison de ma consommation annuelle avec une consommation moyenne :

> 1er cas : L'écart entre ma consommation et la consommation moyenne est inférieur à 40% **> mon niveau de consommation n'est pas anormal.**

> 2ème cas : L'écart entre ma consommation et la consommation moyenne est supérieur à 40% **> mon niveau de consommation est potentiellement anormal.**

1er cas : L'écart entre ma consommation et la consommation moyenne est inférieur à 40% > mon niveau de consommation n'est pas anormal.

Exemple : Si je consomme 11 107 kWh par an pour une option tarifaire 9 kVA Heures Pleines / Heures Creuses, c'est une consommation « normale » (car l'écart entre ma consommation réelle et la moyenne, relevée dans le tableau ci-dessus, est de 23%=(11 107 – 9 000)/ 9 000)

> Toutefois, si ma consommation me paraît anormalement élevée, cela peut être dû à un rattrapage consécutif à une absence de relevé de mon compteur pendant une longue période.

Je suis concerné si les 4 conditions suivantes sont remplies :

- ✓ La facture anormalement élevée est basée sur un index relevé,
- ✓ Mon compteur d'électricité n'avait pas été relevé pendant plus d'un an,
- ✓ En ayant rempli le tableau de synthèse de ma consommation réelle, elle est conforme à la moyenne «repère»,
- ✓ Les factures intermédiaires, basées sur des index estimés, ont été sous estimées,

= Ma consommation anormalement élevé peut également être due à un rattrapage consécutif à une erreur antérieure de relevé de mon compteur.

Que faire ?

En cas d'absence prolongée de relevé du compteur ou en cas d'erreur de relève, entrainant une régularisation sur une période supérieure à 14 mois, je peux demander au service clients de mon fournisseur de revoir sa facturation. En effet aucune consommation antérieure de plus de 14 mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée (Sauf en cas de non accès au compteur ou de fraude). Il est important de vérifier que dans la facture de rattrapage, les prix appliqués sont les tarifs en vigueur sur la période réelle de consommation et non pas les tarifs appliqués à la date de facturation. Dans tous les cas, je peux demander à mon fournisseur de m'accorder un paiement en plusieurs fois.

2ème cas : L'écart entre ma consommation et la consommation moyenne est supérieur à 40% alors mon niveau de consommation est potentiellement anormal.

Si l'écart entre ma consommation et la consommation moyenne est supérieur à 40%, mon niveau de consommation est potentiellement anormal. L'étape suivante (étape 3) va me permettre d'en déterminer la cause.

Etape 3 : Analyse des causes possibles d'une consommation anormalement élevée

Plusieurs causes peuvent être à l'origine de la consommation anormalement élevée ou de l'augmentation importante de la consommation que j'ai constatée :

Un changement de mes habitudes de consommation ou de mes équipements,
Un dysfonctionnement de mon installation électrique intérieure,
Une erreur d'identification de mon compteur (Point De Livraison ou PDL),
Un dysfonctionnement de mon compteur,
Un vol d'électricité par un autre consommateur, branché sur mon compteur.

---

1 Changement de mes habitudes de consommation ou de mes équipements

Les principales causes possibles liées à un changement de mes habitudes de consommation ou de mes équipements sont les suivantes :

• **Un changement de mon mode de chauffage :**
– Si je suis équipé d'un chauffage électrique, même d'appoint, cela entraine une augmentation significative de la consommation d'électricité.
– L'installation d'une pompe à chaleur, en remplacement de chauffage électrique, est censée diminuer la consommation d'électricité. Cependant, il arrive que les baisses de consommation attendues ne soient pas au rendez-vous.
En effet, les pompe à chaleur (air/air), appelées également « climatisation réversible », utilisent les calories de l'air extérieur pour chauffer l'intérieur de la maison, de sorte que leur rendement est dépendant de la température extérieure. Par conséquent, lorsque l'air extérieur est très froid, la pompe à chaleur est moins performante et une résistance électrique prend le relais. La consommation d'une pompe à chaleur n'est ainsi, dans ces conditions, pas très différente de celle d'un chauffage électrique.

De plus, une installation inappropriée ou un problème de réglage peuvent également accentuer ce phénomène.

• **Un hiver rigoureux**, dans le cas où j'utilise comme moyen de chauffage l'électricité :
Une consommation plus importante peut être constatée quand j'habite le logement mais également lorsque le logement est inoccupé si le chauffage électrique a été mis en mode « hors gel ».

• **Une augmentation du nombre de personnes**dans mon logement (naissance d'un enfant par exemple) ou **une présence plus continue** dans le logement (présence pendant la journée lors d'une période de maladie ou de chômage par exemple).

• **L'achat de nouveaux équipements électriques** ou un usage plus intensif de ces derniers (achat d'un aquarium, ordinateur et box Internet allumés en permanence, utilisation plus fréquente du sèche-linge par exemple).

Que faire ?

Dans le cas où j'ai installé une pompe à chaleur, je dois faire vérifier son installation et son réglage par un professionnel. Dans les autres cas, un suivi de ma consommation et des gestes pour mieux maîtriser ma consommation sont à envisager.

> Pour en savoir plus, je consulte la fiche :Je fais des économies d'énergie

2 Dysfonctionnement de mon installation intérieure

Le dysfonctionnement de l'installation électrique intérieure de mon logement ou d'un appareil électrique peut entrainer une augmentation sensible de ma consommation.

Le dysfonctionnement peut provenir, par exemple, de :

• **mon ballon d'eau chaude électrique :**
– Un ballon entartré consomme plus d'énergie pour réchauffer l'eau,
– Si le relais d'asservissement Heures Pleines / Heures Creuses du ballon ne fonctionne plus, ce dernier fonctionne en continu.

> **A noter : s'il y a une fuite d'eau sur le réseau d'eau chaude (joint du robinet usé par exemple), l'installation électrique n'est pas concernée, mais cela peut entrainer une hausse significative de la consommation d'électricité.**

• **un appareil vétuste**

En cas de doute, il est nécessaire de faire intervenir un électricien afin qu'il réalise les contrôles nécessaires.

• **un joint abîmé** de la porte du congélateur ou du réfrigérateur.

Que faire ?

En cas de doute, je dois faire vérifier les dysfonctionnements possibles par un professionnel (électricien ou plombier).

3 Erreur d'identification de mon compteur

Si je constate que ma consommation annuelle moyenne est anormale (excessive ou, au contraire anormalement faible) et si les causes précédentes ont été écartées, cela peut venir d'une erreur d'attribution de mon compteur.

Que faire ?

Pour vérifier si je suis bien facturé sur le bon compteur, je regarde les trois derniers chiffres du matricule de mon compteur. Ils doivent être identiques au n° de compteur indiqué sur ma facture. Si j'ai un compteur Linky, j'appuie sur la touche « + » jusqu'à ce que le « numéro de PRM » à 14 chiffres s'affiche. Il doit être identique au numéro de PRM (Point Référence Mesure ou PDL / Point de Livraison) mentionné sur mes factures. Si je pense ne pas être facturé sur le compteur d'électricité correspondant à mon logement, je dois prendre contact avec le service clients de mon fournisseur.En cas de litige avec mon fournisseur d'électricité ou le gestionnaire de réseau, je consulte cette fiche pratique : https://www.energie-info.fr/fiche_pratique/jai-une-reclamation-concernant-mon-fournisseur-ou-le-gestionnaire-de-reseau/

4 Dysfonctionnement de mon compteur

Si ma consommation annuelle moyenne est anormale (excessive ou au contraire anormalement faible) et si les causes précédentes ont été écartées, cela peut venir d'un dysfonctionnement de compteur.

Cas particuliers :
• En cas d'option tarifaire Heures Pleines / Heures Creuses, s'il y a un problème de relais, il peut arriver que le compteur enregistre toutes les consommations dans une des deux tranches horaires.
• Parfois, à la suite d'un changement de compteur, la consommation enregistrée par le nouveau compteur peut paraitre anormalement élevée. Mais, en réalité, cela peut être l'ancien compteur qui sous-comptait.

Que faire ?

J'ai la possibilité de demander à mon fournisseur de faire procéder à sa vérification. Il relaiera ma demande auprès du Gestionnaire de réseau de distribution , également appelé distributeur, chargé de l'entretien et de l'exploitation du réseau de distribution d'électricité. Deux options existent pour la vérification du compteur. Une vérification complète et métrologique du compteur ou un contrôle visuel du compteur avec relevé d'index. Cette vérification est gratuite si le compteur est reconnu défectueux. Dans le cas contraire, l'opération me sera facturée par mon fournisseur, selon les tarifs en vigueur au catalogue des prestations du distributeur.

> Je peux consulter le catalogue des prestations d'ENEDIS, gestionnaire du réseau sur 95% du territoire téléchargeable sur : https://www.enedis.fr/documents.En cas de litige avec mon fournisseur d'électricité ou le gestionnaire de réseau, je consulte cette fiche pratique : https://www.energie-info.fr/fiche_pratique/jai-une-reclamation-concernant-mon-fournisseur-ou-le-gestionnaire-de-reseau/

5 Vol d'électricité par un autre consommateur, branché sur mon compteur

Le vol d'électricité par un autre consommateur par le biais d'un branchement sur mon compteur n'est pas à privilégier car c'est une situation exceptionnelle. De plus, un tel branchement est visible puisqu'il suppose que le compteur ou le coffret de branchement ait subi des dégradations (fils électriques dénudés, traces de pinces). Ces situations sont donc facilement repérables.

> **Remarque : s'il y a vol d'électricité d'un autre consommateur en amont de mon compteur (c'est-à-dire sur les fils avant d'arriver à mon compteur), l'électricité consommée n'est pas comptabilisée par mon compteur. En effet, celui-ci ne compte que l'électricité qui sort de mon compteur.**

Cas particuliers :
- Séparation d'un appartement en plusieurs lots : il arrive, lorsqu'un grand appartement a été séparé en plusieurs petits, que tout ou partie de la consommation d'un appartement soit raccordée au compteur d'un autre. Il ne s'agit pas ici, véritablement de vol d'électricité puisque cela n'est pas intentionnel ; mais des travaux sont à réaliser pour corriger cette erreur de branchement électrique.
- De même, dans les vieux immeubles, il peut arriver qu'une partie de la consommation des parties communes soient attribuées à un appartement.

Que faire ?

Si je pense être dans le cas d'un vol d'électricité (ou d'une mauvaise attribution), j'arrête le disjoncteur de mon tableau électrique. Si mon compteur continue d'enregistrer des consommations (de « tourner » pour un compteur mécanique), c'est qu'effectivement, d'autres fils électriques sont raccordés à mon compteur. Je dois donc m'adresser à mon fournisseur s'il s'agit d'un vol d'électricité (branchement sur le compteur) et m'adresser à un électricien s'il s'agit d'un branchement électrique qui n'attribue pas les consommations électriques de façon conforme à la réalité des appartements.

énergie-info
Pour tout savoir sur mes démarches et mes droits :
Je consulte le site internet www.energie-info.fr ou je contacte le 0 800 112 212 Service & appel gratuits