

Paris, le 2 juin 2016

Dossier suivi par : XXXXX
N° de saisine : D2016-00247

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine relative à un litige avec le fournisseur A et le distributeur Y concernant la facturation d'électricité de votre logement.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier et vous prie de m'en excuser. Je peux vous assurer que mes services mettent tout en œuvre pour traiter dans les meilleurs délais les nombreuses saisines qui me sont adressées.

Vous aviez signé un contrat d'électricité pour votre domicile auprès du fournisseur A, avec l'option heures creuses/heures pleines (HC/HP). Courant 2013, vous avez fait installer des éoliennes et des panneaux solaires, afin de produire votre propre énergie. Pour reprendre vos termes, « *nous étions en autonomie énergétique, grâce à un compteur qui « tournait à l'envers » lorsque nous produisions sans consommer et qui reprenait son sens normal lorsque nous consommions sans produire* ». Les factures que vous receviez du fournisseur A, basées sur les relevés du distributeur Y, étaient donc relativement faibles, car ne vous était facturée que la différence entre l'énergie injectée et l'énergie soutirée.

Toutefois, le distributeur Y est intervenu mi-octobre 2015 pour remplacer votre compteur électromécanique par un compteur électronique, qui ne prend plus en compte l'énergie que vous injectez dans le réseau. En parallèle, il vous a demandé à plusieurs reprises de déclarer votre installation de production. Jugeant cette situation inéquitable, vous avez adressé au fournisseur A plusieurs réclamations. Insatisfaits des réponses apportées, vous m'avez saisi.

J'ai donc analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y, transmises via SOLLEN (jointes en annexes).

J'observe tout d'abord que vous avez, en 2013, fait appel à une entreprise pour installer à votre domicile des panneaux solaires et des éoliennes, avec pour résultat le fait que « *jusqu'en octobre 2015, nous avons déduit 2 MW annuels de notre consommation grâce au compteur électromécanique en place qui enregistrait la production envoyée sur le réseau* ».

Autrement dit, le disque de votre compteur électromécanique tournait normalement lorsque vous consommiez de l'électricité, mais il tournait « *à l'envers* » lorsque vous en produisiez. Cette situation inhabituelle explique que votre historique de consommation (en annexe) fasse état de consommations négatives.

Sollicité par mes services sur les raisons techniques d'une telle situation, le distributeur Y a précisé la chose suivante : « *Les anciens compteurs électromécaniques n'étaient à la base pas prévus pour enregistrer des consommations en injection. Le disque du compteur tourne proportionnellement à l'énergie consommée quelle que soit son sens de passage. Quand la production est supérieure à la consommation, le disque tourne à l'envers et décompte la consommation enregistrée* ».

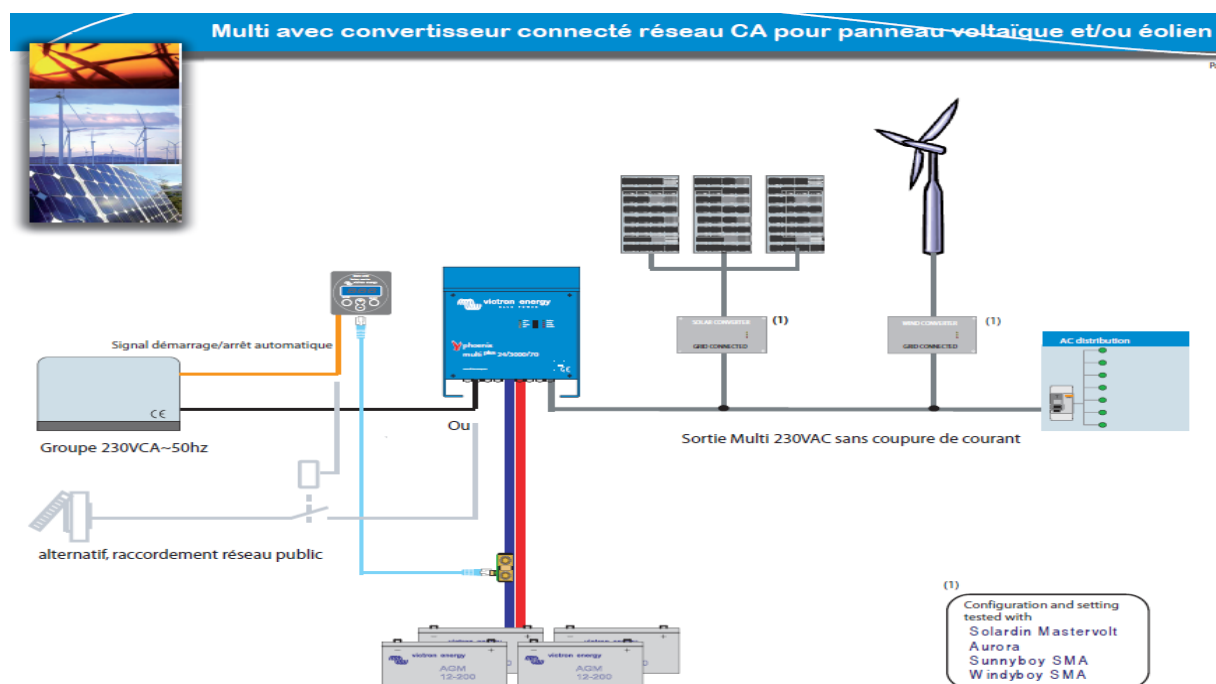
Il ressort des éléments fournis que le distributeur Y n'a pas été informé que, du fait de vos installations de production, vous injectiez désormais de l'énergie sur le réseau public de distribution d'électricité. Or, je vous informe que les textes applicables¹ prévoient que « *Toute installation [de production] raccordée à un réseau public d'électricité fait l'objet d'une convention de raccordement et d'une convention d'exploitation entre le demandeur et le gestionnaire du réseau*². Ces conventions sont établies avant la mise en service de l'installation ».

Le distributeur Y n'ayant pas été informé de l'existence de votre dispositif de production d'électricité, je ne peux que constater que la situation dans laquelle vous vous trouviez n'était pas régulière. Ceci me semble résulter d'une carence de votre installateur, mais je ne peux l'affirmer avec certitude.

Vous estimez pour votre part que cette situation était avantageuse pour toutes les parties prenantes, mais je vous informe que le distributeur Y a notamment pour mission de veiller « *à tout instant, à l'équilibre des flux d'électricité, à l'efficacité, à la sécurité et à la sûreté du réseau qu'il exploite, compte tenu des contraintes techniques pesant sur ce dernier* »³. Il doit donc être informé de l'existence des installations de production, tant pour maintenir à tout moment l'équilibre entre l'offre et la demande que pour des raisons de sécurité vis-à-vis des usagers ou de ses agents.

Par conséquent, en l'absence d'informations sur votre installation, le distributeur Y n'était pas uniquement fondé à remplacer votre compteur électromécanique par un compteur électronique, il était tenu de le faire. Je note qu'il vous a par ailleurs informés, en parallèle, des démarches à effectuer pour déclarer votre installation de production. Rien ne me semble donc pouvoir être reproché au distributeur Y. Ne restent donc que deux points à examiner.

Le premier point porte sur votre installation actuelle. Depuis la naissance de votre litige, vous avez en effet mis en place une installation dont vous indiquez qu'elle vous permet d'être en autoconsommation réelle (vous ne souhaitez pas vendre l'électricité que vous produisez). En voici le schéma :



Dans l'attestation que vous avez transmise à mes services, l'installateur a précisé qu'il s'agissait « (...) d'un onduleur chargeur Victron Quattro 8000W avec stockage sur Batteries (9,6kWh) en aval du disjoncteur 500mA Y alimentant le site. Le Quattro ne peut pas injecter de courant sur le réseau et contrôle la production ENR des 2kW éoliens et 2kWc PV en place sur ce site. Les batteries sont chargées prioritairement par les ENR et par le réseau si besoin ».

¹ Articles D.342-5 et suivants du Code de l'énergie.

² Dans votre cas, il s'agit du distributeur Y.

³ Article L.322-9 du Code de l'énergie.

Votre nouvelle installation, dont je ne suis pas en mesure déterminer si elle est aujourd'hui en service, a donné lieu ces dernières semaines à des échanges avec le distributeur Y. Ce dernier vous réclame aujourd'hui, pour achever votre dossier, une « *attestation de conformité DIN VDE 016-1-1* », portant sur le dispositif de découplage de l'installation. Le distributeur Y considérerait en effet que l'attestation de votre installateur ne suffit pas, alors que vous la jugez adéquate, car elle précise qu'il ne peut pas y avoir d'injection de courant sur le réseau.

Je vous informe toutefois que les dispositifs de découplage des installations de production raccordées au réseau de distribution publique d'électricité doivent satisfaire à un certain nombre de prescriptions, prévues par les textes⁴, et développées par le distributeur Y dans sa documentation technique de référence⁵.

Aussi, je considère que le distributeur Y, en raison de ses missions portant sur l'équilibre du réseau et la sécurité des personnes et des biens, est fondé à vous réclamer cette attestation. **J'estime donc que vous devriez obtenir une attestation en ce sens, ce qui pourrait nécessiter la mise en place d'un système de découplage conforme à cette norme. Par ailleurs, dans l'hypothèse où votre installation de production serait déjà en service, je me permets de souligner qu'il s'agirait là d'une situation irrégulière qu'il vous appartiendrait de régulariser dans les meilleurs délais.**

J'en viens au dernier point. Je note en effet que le distributeur Y a établi un redressement de consommation pour la période allant du 9 octobre 2013 au 9 octobre 2015, portant sur 1 498 kWh en HC et 4 457 kWh en HP. Sachez en effet que lorsqu'un dysfonctionnement de compteur est détecté, que l'on suspecte d'être à l'origine d'un sous-enregistrement des consommations et quelle que soit la nature de ce dysfonctionnement, le distributeur Y est fondé à mettre en œuvre un redressement afin d'être dédommagé de l'énergie utilisée mais non enregistrée. Ceci est prévu par les conditions générales de vente du fournisseur A (article 6-4).

En ce qui concerne le calcul d'un tel redressement, je vous précise que les dispositions applicables en cas de dysfonctionnement d'un compteur d'électricité s'appuient sur les règles issues de la concertation entre les acteurs du marché établies sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE)⁶ et relatives aux dysfonctionnements de compteurs, qui prévoient qu'en présence d'un historique exploitable, l'estimation doit être établie à partir de la consommation constatée sur une période antérieure similaire tant au niveau de la durée que de la saison. Un abattement de 10 % est ensuite appliqué compte tenu de l'incertitude liée à l'estimation.

Enfin, le redressement ne peut porter que sur deux ans, en vertu des règles de prescription (article L.137-2 du Code de la consommation). Dans votre cas, je constate que la période concernée est de deux ans, et que l'abattement de 10 % a bien été appliqué.

Toutefois, je note que, dans votre cas, il ne s'agit pas réellement d'un dysfonctionnement de compteur. Bien au contraire, le compteur électromécanique fonctionnait correctement et votre historique de consommation atteste du fait que vous produisiez l'essentiel de votre consommation : la consommation affichée par le compteur électromécanique correspondait à la part d'énergie effectivement soutirée du réseau.

Ce redressement de consommation pour la période octobre 2013-octobre 2015 n'est donc pas fondé, et je considère que le distributeur Y devrait l'annuler.

Vous souhaitez également que la consommation enregistrée par votre nouveau compteur depuis octobre 2015 (soit 1 934 kWh en tout) soit annulée. En effet, vous faites valoir que vous avez injecté une quantité d'énergie équivalente sur le réseau depuis cette date qui n'a pas été prise en compte. Ceci me semble probable au vu de votre historique passé, mais, comme rappelé ci-dessus, la production d'électricité est subordonnée à des démarches auprès du distributeur Y, démarches qui n'ont pas été effectuées.

⁴ Voir l'article 7 de l'arrêté du 23 avril 2008 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement à un réseau public de distribution d'électricité en basse tension ou en moyenne tension d'une installation de production d'énergie électrique, consultable sur le site www.legifrance.gouv.fr.

⁵ Voir la note intitulée « *Protections des installations de production raccordées au réseau public de distribution* » (distributeur Y-NOI-RES_13E), consultable sur le site www.distributeurY.fr.

⁶ « *Procédure applicable en cas de fraude et erreurs de comptage* » du 13 juillet 2007, disponible à l'adresse suivante : www.gte2007.com

Aussi, je considère que le distributeur Y devrait, dans le but de régler ce litige à l'amiable, accéder à votre demande, mais à condition que vous régularisiez la situation administrative de votre installation de production dans les délais les plus brefs.

Enfin, je ne suis pas en mesure de déterminer si ce litige a donné lieu à des frais ou à des intérêts de retard. Si tel était le cas, j'estime qu'il serait équitable que le fournisseur A les annule.

Compte tenu de ce qui précède, je vous recommande de transmettre au distributeur Y l'attestation de conformité du dispositif de découplage de l'installation, et ce dans les meilleurs délais.

Je recommande au distributeur Y :

- d'annuler le redressement de consommation pour la période d'octobre 2013 à octobre 2015 ;
- si vous régularisez rapidement votre situation, d'annuler également les 1 934 kWh enregistrés pour la période d'octobre 2015 à avril 2016.

Enfin, je recommande au fournisseur A d'annuler les éventuels frais et intérêts de retard auxquels ce litige aurait pu donner lieu.

Cette recommandation de solution n'est pas contraignante ; vous êtes donc libre de l'accepter ou de la refuser.

Je vous remercie de bien vouloir me faire connaître votre position dans un délai de deux mois maximum par un message sur l'espace de médiation. Si cette solution est acceptée par vous, ainsi que par le fournisseur A et/ou le distributeur Y, il sera considéré que votre litige est résolu.

Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur A et/ou le distributeur Y refuse(nt) de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont le résultat pourra être différent de la solution que je vous propose (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du Code de l'énergie, le fournisseur A et le distributeur Y m'informeront dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : Fournisseur A
Distributeur Y