

Paris, le 2 juin 2016

Dossier suivi par : XXXX
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : mediation@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2016-0274
N° de recommandation : 2016-0610

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Ce litige porte sur le redressement de consommations d'électricité effectué par le distributeur Y à la suite d'un dysfonctionnement de votre compteur, soit 135 773 kWh répartis comme suit :

- 33 382 kWh en heures creuses (HC),
- 102 391 kWh en heures pleines (HP).

Vous contestez le redressement effectué par le distributeur Y et notamment sa durée (près de quatre ans) ainsi que la période de référence retenue (2009-2010) au motif que votre activité professionnelle (traiteur) a diminué depuis la crise économique, ce qui a induit une diminution de vos consommations d'électricité.

J'ai analysé le dossier que vous m'avez transmis, ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y (jointes en annexe).

1. Sur le dysfonctionnement de votre compteur

Vous disposez d'une installation triphasée et d'un compteur d'une puissance de 30 kVA avec différenciation temporelle (option HC/HP).

Le distributeur Y a procédé à des relevés réguliers de votre compteur ce qui permet d'établir l'historique suivant des consommations enregistrées :

DATE	INDEX HC	INDEX HP	kWh en HC	kWh en HP	Répartition HC	Répartition HP	Nombre de jours	Conso moyenne journalière
03/06/2009	29 038	84 203						
02/11/2009	33 839	97 404	4 801	13 201	27%	73%	149	120,82
03/12/2009	34 525	99 851	686	2 447	22%	78%	31	101,06
04/06/2010	39 175	115 294	4 650	15 443	23%	77%	181	111,01
06/06/2011	39 175	115 294	0	0	0	0	362	0,00
03/12/2012	39 175	115 294	0	0	0	0	537	0,00
05/02/2014	39 175	115 294	0	0	0	0	422	0,00
05/02/2014	0	0						
02/06/2014	4 316	13 253	4 316	13 253	25%	75%	117	150,16
01/06/2015	20 162	60 140	15 846	46 887	25%	75%	359	174,74
01/12/2015	27 609	81 810	7 447	21 670	26%	74%	180	161,76

Je constate qu'aucune consommation n'a été enregistrée de juin 2010 à février 2014, alors que vous ne contestez pas avoir été présent, ce qui confirme la réalité du dysfonctionnement de compteur.

Celle-ci ne pouvant pas être remise en cause, je vous confirme que le redressement de facturation qui en découle, qui est prévu par l'article 6-4 des conditions générales de vente du fournisseur A, est justifié dans son principe.

Les modalités d'évaluation des consommations à rectifier sont prévues par une procédure concertée entre les acteurs du marché, établie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE)¹. Cette procédure prévoit qu'en présence d'un historique exploitable, l'estimation doit être établie à partir de la consommation constatée sur le point de livraison (PDL, c'est-à-dire la référence technique de votre compteur) au cours d'une période antérieure similaire, tant au niveau de la durée que de la saison. Un abattement de 10% est ensuite appliqué afin de tenir compte de l'incertitude liée à l'estimation. Il est également prévu de tenir compte des éléments d'usages fournis par le client dès lors qu'ils sont établis sur la base de justificatifs.

Le 13 mars 2014, le distributeur Y a effectué un redressement de vos consommations selon les modalités suivantes :

- période de dysfonctionnement : du 4 juin 2010 au 5 février 2014 (1 321 jours) ;
- période de référence : du 3 juin 2009 au 4 juin 2010, soit une consommation journalière de 25,27 kWh en heures creuses et 77,51 kWh en heures pleines après abattement de 10% (soit 102,78 kWh au total) ;
- soit une consommation à rectifier : 33 382 kWh en heures creuses et 102 391 kWh en heures pleines (135 773 kWh au total).

Vous indiquez que votre activité ayant diminué du fait de la crise économique, vos consommations d'électricité durant la période de dysfonctionnement ne peuvent être évaluées à partir de celles de 2009-2010.

¹ Procédure détaillée applicable en cas de fraudes et erreurs de comptage aux sites de consommation BT ≤ 36 kVA - 13 juillet 2007. Disponible sur le site : <http://gte2007.com>

Je note cependant que votre consommation réelle, à la suite du changement du compteur, est bien supérieure à celle de référence prise en compte pour le redressement.

2. Sur la détection tardive du dysfonctionnement de votre compteur

Ceci étant, le distributeur Y est responsable des opérations de comptage, de la pose et de l'entretien des dispositifs de comptage.

Dans le cas présent, en juin 2010, juin 2011 et décembre 2012, les mêmes index ont été relevés ce qui aurait dû l'alerter. De plus, je note que le fournisseur A avait signalé une potentielle anomalie au distributeur Y dès le 4 juillet 2011.

Le distributeur Y aurait donc dû prendre toutes les mesures afin de s'assurer du bon fonctionnement de votre compteur en se rendant sur place ou en vous contactant afin de vérifier vos usages, ce qui aurait permis de limiter la durée du dysfonctionnement, et donc le montant du redressement. Cette situation justifierait un dédommagement de sa part.

Je note que le distributeur Y a proposé de vous verser un dédommagement de 350 euros TTC pour cette détection tardive, que j'estime insuffisant.

Par ailleurs, le fournisseur A, en tant que responsable de la facturation, doit assurer un suivi des consommations facturées.

Je note qu'il a alerté le distributeur Y d'une suspicion d'anomalie de votre dispositif de comptage en juillet 2011, mais je constate également qu'il a ensuite attendu le mois de janvier 2014, soit deux ans et demi, pour faire une nouvelle demande auprès du distributeur.

Aussi, je considère que le fournisseur A devrait également vous accorder un dédommagement.

Enfin, au vu du peu de consommations facturées pendant cette période, je relève que vous auriez pu vous-même réagir.

3. Sur les désagréments subis

Je considère que les opérateurs, en manquant de diligence dans leurs missions, ont perturbé la facturation de votre entreprise. Il serait donc inéquitable que vous en supportiez toutes les conséquences.

J'estime que le dédommagement devrait être d'un montant équivalent à une limitation du redressement à 14 mois, basé sur votre consommation réelle, soit la durée du redressement maximum mis en œuvre si les opérateurs avaient été diligents.

Le redressement mis en place par le distributeur Y met à votre charge 33 382 kWh en heures creuses et 102 391 kWh en heures pleines, sur 1 321 jours.

Or, je constate qu'à la suite du remplacement de votre compteur, votre consommation réelle est de 43,37 kWh par jour en heures creuses et de 123,43 kWh par jour en heures pleines (109 419 kWh sur 656 jours, entre le 5 février 2014 et le 1^{er} décembre 2015, soit 166,8 kWh par jour, dont 26% en heures creuses et 74% en heures pleines).

A ces moyennes de consommation, il convient d'appliquer un abattement de 10% pour pallier aux incertitudes liées à l'estimation.

Une limitation du redressement à 14 mois (soit 420 jours) reviendrait à ne facturer que 16 394 kWh en heures creuses ($43,37 \times 0,9 \times 420$) et 46 657 kWh en heures pleines ($123,43 \times 0,9 \times 420$).

Aussi, une limitation du redressement à 14 mois reviendrait à annuler 16 988 kWh en heures creuses et 55 734 kWh en heures pleines.

En outre, au vu des responsabilités respectives des opérateurs dans ce litige, j'estime que :

- le distributeur Y devrait prendre à sa charge 85 % des consommations non facturées, soit 14 440 kWh en heures creuses et 47 374 kWh en heures pleines, représentant environ 5 015 euros TTC ;
- le fournisseur A devrait prendre à sa charge 15 % des consommations non facturées, soit 2 548 kWh en heures creuses et 8 360 kWh en heures pleines, soit environ 870 euros TTC.

Par ailleurs, je considère que le fournisseur A devrait vous accorder un échancier de paiement compatible avec vos capacités de remboursement.

4. Sur la facture du 22 décembre 2015

J'ai analysé la facture de régularisation n°10034106050 du 22 décembre 2015, qui met à votre charge votre consommation réelle postérieure au changement de votre compteur, et le redressement de 135 773 kWh établi par le distributeur Y.

Cependant, je constate que le redressement est présenté de manière très peu lisible sur la facture, sous les dénominations de « *complément consommations* » et de « *régularisation* » ce qui est assez vague, et qu'il comporte des anomalies de facturation.

En effet, les 33 382 kWh en heures creuses et 102 391 kWh en heures pleines facturés apparaissent sur différentes lignes :

Complément consommations électricité Heures pleines	du 17/06/2013 au 31/07/2013	13 962 kWh	8,730 c€/kWh	1 218,88
Complément consommations électricité Heures pleines	du 01/08/2013 au 12/03/2014	69 502 kWh	9,310 c€/kWh	6 470,64
Complément consommations électricité Heures creuses	du 17/06/2013 au 31/07/2013	4 552 kWh	5,650 c€/kWh	257,19
Complément consommations électricité Heures creuses	du 01/08/2013 au 12/03/2014	22 659 kWh	5,860 c€/kWh	1 327,82

Et :

Régularisation Consommation du 17/04/2013 Au 17/06/2013 Pour 25098 Kwh	25 098 kWh	2 000,99
--	------------	----------

On voit bien apparaître 135 773 kWh (13 962 + 69 502 + 4 552 + 22 659 + 25 098), mais je note que :

- les dates ne correspondent pas à la période redressée (du 04/06/2010 au 05/02/2014), ce qui induit une mauvaise application tarifaire,
- les 25 098 kWh inscrits sur la dernière ligne auraient dû être répartis en 6 171 kWh en heures creuses et 18 927 kWh en heures pleines, et le prix unitaire du kWh retenu aurait dû être indiqué, conformément à l'arrêté du 18 avril 2012.

De plus, j'ai déjà recommandé aux fournisseurs d'énergie dans le cadre de la recommandation 2013-1921 « *d'émettre une facture rectificative séparée de la facturation courante pour toute mise en œuvre d'un redressement* »² pour une meilleure compréhension.

Aussi, je recommande au fournisseur A d'annuler la facture n°10034106050 du 22 décembre 2015, et de rééditer une facture de régularisation corrigeant ces anomalies de facturation.

Ainsi, après une analyse détaillée du dossier qui m'a été transmis, je recommande :

- au distributeur Y :
 - de prendre à sa charge 14 440 kWh en heures creuses et 47 374 kWh en heures pleines non facturés, soit l'équivalent de 5 015 euros TTC (incluant les 350 euros TTC proposés) ;
- au fournisseur A :

² http://www.energie-mediateur.fr/uploads/recommandations/Recommandation_n__2013-1921_01.pdf

- de prendre à sa charge 2 548 kWh en heures creuses et 8 360 kWh en heures pleines non facturés, soit environ 870 euros TTC ;
- de rééditer une facture de régularisation tenant compte des différents prix applicables sur l'ensemble de la période redressée et qui mentionne explicitement la répartition de la consommation redressée pour leur application ;
- de vous accorder un échancier de paiement pour le solde restant dû, compatible avec vos capacités de remboursement.

Je vous recommande ensuite de régler le solde restant dû, éventuellement à l'aide d'un échancier.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A, lorsqu'il choisit d'intégrer un redressement à une facture courante, de le faire apparaître très lisiblement en l'isolant des consommations nominales par un intitulé générique explicite, et d'en préciser le détail, conformément à 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.

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 courriel (mediation@energie-mediateur.fr), ou bien par courrier, à l'aide du formulaire ci-joint. Si cette solution est acceptée par vous ainsi que par les opérateurs concernés, 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.

Je m'efforce de faire progresser la qualité du service rendu au consommateur et l'appréciation que vous portez sur le suivi de votre dossier ne peut qu'y contribuer. Vous trouverez en pièce jointe, à la suite du formulaire de réponse à recommandation, une courte enquête de satisfaction qui ne vous demandera que quelques instants.

Vos réponses seront analysées à des fins statistiques. Je vous remercie par avance de votre contribution.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert

Copie : A / Y