



Paris, le 20 janvier 2016

Dossier suivi par : XXXXXX
N° de saisine : D2015-01371

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne les dépassements de puissance facturés par le fournisseur A à la société XXXXX, fournisseur d'infrastructures de télécommunications. En effet, le 31 mars 2015, elle a reçu une facture d'électricité d'un montant de 21 104,10 euros TTC, comprenant 7 217,62 euros HT de dépassements de puissance. Le 30 mai 2015, le fournisseur A a émis une facture d'un montant de 30 961,32 euros TTC, dont 19 355,70 euros HT au titre des dépassements de puissance. Vous avez contesté la facturation des pénalités de dépassements de puissance, puis, n'ayant pas obtenu satisfaction, vous m'avez saisi.

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

Depuis la mise en service effectuée en janvier 2013 deux modifications de puissance ont été effectuées à la demande de la société XXXXX :

Du 16 janvier au 6 février 2013	228 kVA
Du 6 février 2013 au 1 ^{er} juin 2015	90 kVA
Depuis le 1 ^{er} juin 2015	120 kVA

Vous contestez les dépassements de puissance mis à sa charge par les factures des 31 mars et 30 mai 2015.

En effet par la facture du 31 mars 2015, le fournisseur A constate un dépassement de puissance de 509 h du 27 janvier au 26 mars 2015, pour un montant de 7 217,62 euros HT, soit 8 661,14 euros TTC, décomposés comme suit :

- du 27 janvier 2015 au 24 février 2015, la puissance soutirée a été de 96 kVA durant 107 h,
- du 25 février au 26 mars 2015, la puissance a atteint 103 kVA durant 402 h.

Vous avez ensuite reçu la facture du 30 mai 2015 d'un montant de 30 961,32 euros TTC, dont 19 355,70 euros HT, soit 23 226,84 euros TTC au titre des dépassements de puissance, se décomposant ainsi :

- puissance de 108 kVA atteinte durant 694 h entre le 27 mars et le 27 avril 2015,
- puissance de 111 kVA atteinte entre le 28 avril et le 27 mai 2015 durant 671 h.

Je note que ces dépassements de puissance n'étaient pas les premiers. En effet, l'historique des consommations de la société XXXXX fait apparaître également des dépassements de puissance d'une durée de 19 h du 28 octobre au 26 novembre 2014, de 19 h du 26 novembre au 29 décembre 2014, puis de 43 h du 29 décembre au 27 janvier 2015. Ils ont été mis à sa charge par les factures des 31 décembre 2014 et 29 janvier 2015.

En ce qui concerne le principe de la facturation de dépassements de puissances, je vous précise que les conditions particulières des contrats du tarif jaune comportent des stipulations relatives aux puissances souscrites ainsi qu'à leurs dépassements. S'agissant d'un tarif réglementé, les prix (notamment des différents postes tarifaires et donc des dépassements de puissance) sont publiés au journal officiel. Les clients n'ignorent donc pas en principe les spécificités de leurs contrats et leur qualité (ou celle de leur mandataire) de professionnel laisse supposer qu'ils en sont informés et prennent des dispositions pour optimiser les bénéfices de leur contrat. Il n'incombe pas au fournisseur, ni au distributeur, sauf en cas de dysfonctionnement du compteur, de faire cesser le dépassement, puisque celui-ci résulte des usages du client. De plus, j'estime qu'il vous revenait de veiller à connaître les spécificités des contrats souscrits et à mettre en place des dispositifs afin d'éviter la facturation de dépassements.

Cependant, les fournisseurs d'énergie doivent exécuter leurs contrats de bonne foi et, à ce titre, ont un devoir de conseil et d'alerte, lorsqu'un évènement anormal se produit. Ceci consiste notamment à avertir son client en cas de dépassement de puissance et à lui conseiller de prendre les mesures adaptées pour y remédier. Cette fonction est en partie assurée par la facture, surtout lorsqu'elle est éditée mensuellement. Un montant élevé permet donc de détecter une anomalie. Dans votre cas, je constate que le fournisseur A vous avait facturé des dépassements de puissance les 31 décembre 2014 et 29 janvier 2015, et que vous pouviez donc dès lors prendre les mesures adéquates pour y remédier.

Je considère toutefois qu'un courrier d'alerte aurait dû être joint, afin d'attirer l'attention des clients sur l'anomalie que constitue le dépassement et la nécessité de prendre des mesures en vue de prévenir de nouvelles dérives. Je note d'ailleurs que si le montant des dépassements de puissance représentait une part faible sur les factures des 31 décembre 2014 (595,56 euros TTC sur une facture de 12 078,56 euros TTC) et 29 janvier 2015 (731,69 euros TTC sur une facture de 9 132,14 euros TTC), il représentait environ un tiers du montant de la facture du 31 mars 2015 et deux tiers du montant de celle du 30 mai 2015. Le fournisseur A aurait donc pu vous alerter dès la première facture mettant à votre charge un dépassement de puissance, ce qui vous aurait permis de prendre les mesures adéquates pour y remédier, et notamment solliciter plus tôt une augmentation de puissance.

Par ailleurs, je note que le premier dépassement important, de nature à vous alerter, a eu lieu du 27 janvier 2015 au 24 février 2015 (puissance atteinte de 96 kVA durant 107h) et n'a été facturé que le 31 mars 2015.

Or, une facture avait été émise le 28 février 2015, basée sur des estimations, qui ne tenaient compte, ni des dépassements, ni des consommations réelles de votre entreprise. Ceci révèle un manquement du fournisseur A dans la mesure où le distributeur Y a dû lui transmettre les flux correspondants qui auraient dû justifier une alerte avec la facturation correspondante.

Vous m'avez indiqué que vous aviez pris conscience des dépassements de puissance à réception de la facture du 31 mars 2015 et que vous aviez immédiatement tenté de joindre le fournisseur A.

Vous m'avez précisé que vous l'aviez appelé à de nombreuses reprises dès début avril 2015, mais n'aviez pu joindre un conseiller que le 7 mai 2015. Le fournisseur A a alors programmé une intervention d'augmentation de puissance au 1^{er} juin 2015.

J'estime donc qu'une plus grande réactivité du fournisseur A dès février 2015, ainsi qu'une meilleure information à travers des courriers d'alerte, auraient permis de programmer une intervention de modification de puissance plus rapidement, et donc de limiter les dépassements facturés. Vous m'avez par ailleurs précisé qu'il ne vous avait pas été possible d'éviter ces dépassements après la facture du 31 mars 2015 du fait de la sensibilité de votre activité professionnelle (votre société exploite notamment des serveurs informatiques qui hébergent les systèmes d'informations d'entreprises tierces).

Compte tenu de ces éléments, j'estime qu'il serait équitable que le fournisseur A vous accorde un dédommagement de 6 000 euros TTC, pour les désagréments liés à son information insuffisante sur les dépassements de puissance survenus.

Je vous indique toutefois qu'il ne peut être reproché au distributeur Y d'être intervenu tardivement. En effet, le catalogue des prestations du distributeur Y (disponible à l'adresse : http://www.Y.fr/sites/default/files/Y-NOI-CF_16E.pdf) prévoit qu'une modification de puissance souscrite est réalisée « *Au plus tard le 1er du mois M+1 si la demande est formulée jusqu'au 10 du mois M, au plus tard le 1er du mois M+2 sinon* ». Dans votre cas, le fournisseur A a transmis une demande le 7 mai 2015, et la prestation a été réalisée le 1^{er} juin 2015. La modification de puissance a donc été réalisée dans les délais impartis.

Le fournisseur A m'a par ailleurs indiqué que votre solde était au 23 décembre 2015 de 23 226,84 euros TTC, et proposé un échéancier de paiement en cinq mensualités. Compte tenu du montant de cette dette, de nature à perturber les finances de votre société, j'estime qu'il devrait envisager de vous accorder un échéancier sur une période plus longue, de façon à atténuer l'impact d'un tel montant sur la trésorerie de votre société.

Enfin, le fournisseur A a proposé d'annuler les frais de retard de paiement mis à la charge de votre entreprise. Compte tenu de sa responsabilité dans la survenance de ce litige, à l'origine de ces frais, je considère que sa proposition devrait être mise en œuvre.

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

- de vous accorder un dédommagement de 6 000 euros TTC pour l'information insuffisante et tardive à l'occasion des dépassements de puissance survenus, qui vous a fait perdre une chance d'éviter leur répétition ;
- d'annuler, comme il vous l'a proposé, les frais de retard de paiement ;
- de vous accorder un échéancier de paiement, adapté aux finances de votre entreprise.

Je vous recommande également de vous acquitter de votre solde selon l'échéancier proposé par le fournisseur A.

Enfin, dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A d'alerter systématiquement et au plus vite ses clients qui dépassent la puissance souscrite en accompagnant notamment toute facture mettant à leur charge des pénalités de dépassement d'un courrier exposant les conséquences financières et les solutions à envisager pour y mettre fin.

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 en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous pourrez saisir la juridiction compétente, dont la décision pourra être différente 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 m'informerait dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter via votre compte SOLLEN pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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