

SCEA A
Monsieur F. S

Paris, le 26 février 2018

N° de saisine : D2017-08240
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A et au distributeur Y pour la facturation des consommations d'électricité de la ferme A. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Anciennement client auprès du fournisseur B, vous avez souscrit des contrats auprès du fournisseur A, ayant pris effet au 1^{er} janvier 2017, notamment pour les deux points de livraison (PDL, c'est-à-dire la référence technique du compteur) suivants, dépendant de la société civile d'exploitation agricole (SCEA) A :

- Le bois C (PDL 506), avec une puissance de 0 kVA en hiver et 72 kVA en été ;
- Pompage Irrigation (PDL 930), avec une puissance de 0 kVA en hiver et 156 kVA en été.

Vous contestez les dépassements de puissance facturés entre mai et août 2017, à savoir 359 heures pour le PDL 506 et 54 heures pour le PDL 930 (5 506,12 euros TTC). Vous reprochez au fournisseur A de ne pas vous avoir averti de ces dépassements, ni conseillé de souscrire une puissance plus importante et souhaitez un dédommagement représentant 50% du montant facturé.

De plus, au cours de l'instruction du litige par mes services, vous avez constaté la facturation de pénalités de dépassement de puissance pour le PDL 506 en novembre et décembre 2017. Vous vous interrogez sur l'origine de ces dépassements, n'ayant aucune activité en hiver, et ayant souscrit une puissance de 0 kVA de ce fait.

Par ailleurs, vous avez constaté que le fournisseur A avait prélevé le montant des factures pour deux des quatre contrats de la SCEA sur le compte bancaire de l'entreprise à responsabilité limitée des C, dont vous êtes associé, et souhaitez un dédommagement à ce titre.

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

Il ressort de mon analyse que le fournisseur A n'a pas assuré un conseil optimal sur les puissances contractuelles.

Néanmoins, les dépassements déjà constatés auprès de votre ancien fournisseur auraient dû vous conduire à prendre des mesures pour éviter qu'ils ne se renouvellent. Compte tenu de ces différents éléments j'ai estimé que la solution proposée par le fournisseur A était satisfaisante.

En ce qui concerne les dépassements facturés :

Vous étiez titulaire, jusqu'au 31 décembre 2015, de contrats de fourniture d'électricité au tarif jaune auprès du fournisseur B. Les conditions particulières de ces contrats 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.

Depuis le 1^{er} janvier 2017, vous êtes titulaire de contrats auprès du fournisseur A pour les deux sites, qui prévoient également la facturation de frais de dépassements de puissance.

Vous m'avez saisi au sujet des dépassements facturés par votre nouveau fournisseur. Toutefois, je note que des dépassements avaient déjà été facturés par l'ancien fournisseur, B, en 2015.

Pompage irrigation - 156 kVA							
Fournisseur	Date de la facture	Montant (euros TTC)	Durée des dépassements de puissance facturés (heures)	Puissance atteinte (kVA)	Montant (euros HT)	Montant (euros TTC)	% de la facture
B	06/06/2015	2 173,31	42	159	595,56	714,67	32,88%
	17/07/2015	3 621,14	40	160	567,2	680,64	18,80%
	13/08/2015	1 794,52	32	160	455,06	546,07	30,43%
Montant total des dépassements facturés par le fournisseur B (euros TTC)						1941,38	
A	14/05/2017	3 232,13	13	158	144,43	173,32	5,36%
	14/06/2017	1 276,28	17	159	188,87	226,64	17,76%
	14/07/2017	1 732,67	15	158	166,65	199,98	11,54%
	15/08/2017	2 349,29	9	159	99,99	119,99	5,11%
Montant total des dépassements facturés par le fournisseur A (euros TTC)						719,93	

Le bois C - 72 kVA							
Fournisseur	Date de la facture	Montant (euros TTC)	Durée des dépassements de puissance facturés (heures)	Puissance atteinte (kVA)	Montant (euros HT)	Montant (euros TTC)	% de la facture
B	17/07/2015	2 956,98	121	75	1715,78	2058,94	69,63%
A	14/05/2017	5 018,33	255	76	2833,05	3399,66	67,74%
	14/06/2017	2 166,45	104	76	1155,44	1386,53	64,00%
	15/11/2017	337,42	13	1	125,45	150,54	44,62%
	14/12/2017	463,25	24	1	231,6	277,92	59,99%
Montant total des dépassements facturés par le fournisseur A (euros TTC)						5 214,65	

En ce qui concerne les différentes responsabilités dans les dépassements facturés :

- *Sur les dépassements enregistrés en été pour les deux sites :*

Je relève que les factures que vous avez reçues en 2015 présentaient déjà des dépassements de puissance, représentant 18 à 70 % du montant total facturé, qui auraient pu vous alerter d'une anomalie.

Le fournisseur A aurait également pu vous fournir un conseil personnalisé lors de la souscription des contrats fin 2016.

En effet, des dépassements de puissance existaient en 2015, dont le fournisseur A pouvait avoir connaissance en consultant les feuillets de gestion et les factures.

Toutefois, l'absence d'enregistrement en 2016 a pu laisser penser que vous aviez pris des mesures pour y mettre fin.

- Pour le PDL 930 (Pompage irrigation), des dépassements avaient été enregistrés en 2015 pour une puissance de 160 kVA. La puissance souscrite pour ce site, 156 kVA, était donc insuffisante.
- Pour le PDL 506 (le bois C), des dépassements avaient été enregistrés en 2015 pour une puissance de 76 kVA en été. La puissance souscrite de 72 kVA était donc insuffisante.

Vous auriez donc dû souscrire une puissance de 162 kVA pour le PDL 930 et de 78 kVA pour le PDL 506 (les puissances étant des multiples de 6). Avec de telles puissances, la totalité des dépassements facturés en été (413 heures, pour un montant de 5 506,12 euros TTC) aurait été évitée, puisque les puissances atteintes en 2015 n'ont pas été dépassées en 2017.

De plus, le fournisseur A aurait pu accompagner ses factures de l'été 2017 de courriers d'alerte vous incitant à souscrire une puissance plus élevée. J'ai d'ailleurs constaté que les contrats de certains fournisseurs prévoyaient l'envoi de ce type de courrier.

- **Sur les dépassements enregistrés en hiver pour le site Le bois C :**

Vous m'avez signalé la facturation de pénalités de dépassements de puissance en novembre et décembre 2017, dont vous ne comprenez pas l'origine, votre installation étant arrêtée en hiver. L'historique transmis par Y montre une puissance maximale enregistrée de 1 kVA, pour une puissance souscrite de 0 kVA. Au regard de la faible puissance atteinte et de la durée des dépassements (37 heures en deux mois), il semble probable qu'une ampoule ou un autre appareil électrique de faible puissance ait été enclenché sur une courte durée.

Dans ce contexte, je ne vois pas quelle erreur reprocher au fournisseur ou au distributeur. Toutefois, afin d'éviter de tels dépassements à l'avenir, plusieurs possibilités s'offrent à vous. Vous pouvez souscrire une puissance minimale afin d'éviter tout dépassement, ce qui impliquera néanmoins la facturation de frais d'abonnement pour cette puissance. Vous pouvez faire contrôler votre installation électrique afin de vérifier si une anomalie est à l'origine de ces dépassements. Enfin, vous pouvez, comme cela a dû être le cas les années antérieures, disjoncter l'installation avant le passage aux heures d'hiver (le 1^{er} novembre) et vous assurer que personne n'ait accès à l'installation.

- **En conclusion :**

Cette analyse me conduit à considérer que le fournisseur A ne vous a pas correctement conseillé sur les niveaux de puissance à souscrire pour éviter les dépassements. De plus, il n'a pas assuré d'alerte à l'été 2017, ce qui vous a fait perdre une chance de prendre des mesures appropriées.

En revanche, j'estime qu'il était de votre responsabilité de veiller à ce que les dépassements survenus en 2015 ne se reproduisent pas, ce que vous ne pouviez ignorer compte tenu des montants qu'ils représentaient sur vos factures.

Le fournisseur A a proposé de prendre à sa charge 25% des dépassements facturés, y compris en novembre et décembre 2017 (soit 1 483,64 euros TTC, pour des dépassements d'un montant de 5 934,58 euros TTC).

J'estime cette proposition satisfaisante dans ce contexte.

Par ailleurs, je vous invite à prendre contact avec le fournisseur A en vue de l'augmentation de la puissance souscrite pour les deux contrats avant la reprise de votre activité d'irrigation, afin d'éviter toute nouvelle facturation de dépassement.

En ce qui concerne l'erreur de compte bancaire et les frais financiers facturés :

L'erreur a été rectifiée. Le fournisseur A a proposé, à titre de dédommagement, d'annuler les frais financiers facturés pour plusieurs contrats pour un montant total de 320 euros :

- Référence 300001709493 : 2 x 40 euros ;
- Référence : 300001710741 (Le bois C) : 40 euros ;
- Référence : 300001710802 : 3 x 40 euros TTC ;
- Référence : 300001710826 (Pompage irrigation) : 40 euros ;
- Référence : 300001710809 : 40 euros.

J'estime cette proposition d'annulation satisfaisante.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de mettre en œuvre ses propositions :

- d'annuler 25% des dépassements enregistrés, soit 1 483,64 euros TTC euros TTC ;
- d'annuler les frais financiers d'un montant de 320 euros facturés.

Enfin, dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A d'alerter ses clients dès la première facturation de pénalités de dépassement de puissance, selon les modalités qu'il lui appartiendra de définir.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Si vous la contestez, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Le fournisseur A m'informera dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : fournisseur A / distributeur Y