

SAS RESIDENCE P  
Monsieur G.

Paris, le 8 janvier 2020

N° de saisine : D2019-12054

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 X concernant la facturation des consommations d'électricité de 141 logements de la résidence P. à Margny Les Compiègne. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Le délai d'instruction de votre dossier a dépassé trois mois en raison des 141 points de consommation concernés par ce litige.

Vous avez contesté les factures mensuelles d'électricité des 1<sup>er</sup> mai et 1<sup>er</sup> juin 2018, respectivement de 21 698,85 euros TTC et 25 422,47 euros TTC. En effet, vous avez constaté que pour 27 sites sur 141, les consommations facturées portaient sur des régularisations depuis 2015 en raison de l'absence de relevé des compteurs. Vous rappelez avoir transmis à A, en août 2016, des index auto-relevés pour 135 de ces compteurs, qui n'auraient pas été pris en compte. Vous sollicitez l'annulation des régularisations, pour 27 sites que vous évaluez à 19 000 euros TTC environ.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur X (jointes en annexe) mes conclusions sont les suivantes :

**X a procédé à l'analyse des 141 points de livraison ou PDL (référence technique des compteurs) et reconnu que les relevés effectués en mars 2018 lors de la dépose des compteurs avaient permis de régulariser plus de 14 mois de consommation pour 37 d'entre eux. Il a donc proposé d'appliquer les dispositions de l'article L.224-11 du Code de la consommation. Après vérification, mon collaborateur vous a confirmé le bien-fondé des calculs effectués par X et vous êtes convenus que ces propositions allaient dans le bon sens.**

Par ailleurs, A, qui ne m'a pas transmis ses observations, porte également une part de responsabilité dans ce litige. En effet, vous avez démontré lui avoir adressé des index auto-relevés en août 2016 : leur prise en compte aurait permis de limiter les régularisations. Par ailleurs, il semble n'avoir apporté aucune réponse à vos réclamations concernant les régularisations précitées. Ceci justifierait un dédommagement car vous avez été contraint de renouveler vos réclamations

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

## LES RÉGULARISATIONS EFFECTUÉES EN MARS 2018

Les historiques transmis par X (pour les 141 logements) ainsi que leurs analyses, démontrent que 37 compteurs n'avaient pas été relevés depuis mai 2014, mai 2015 ou novembre 2015.

Du 14 au 20 mars 2018, des compteurs LINKY ont été posés dans la résidence. Les 37 compteurs non relevés ont alors pu l'être ce qui a permis de régulariser les consommations estimées depuis les derniers relevés.

## LES LIMITATIONS À QUATORZE MOIS

Les dispositions de l'article L.224-11 du Code de la consommation qui interdisent de remonter à plus de quatorze mois de consommation sont applicables dans votre cas (les contrats étant conclus à titre professionnel mais pour une puissance inférieure à 36 kVA).

X a effectué des propositions pour limiter les consommations régularisées à 14 mois de consommation (arrondis à 420 jours).

Ainsi, par exemple, pour le PDL xxxxx :

- période régularisée : du 12 mai 2015 (index relevés à 31 134 kWh en HC et 22 775 kWh en HP) au 14 mars 2018 (relevés à 36 084 kWh en HC et 29 465 kWh en HP), soit 1 037 jours,
- consommation régularisée depuis les derniers index semestriels estimés (au 24 novembre 2017 à 35 084 kWh en HC et 26 698 kWh en HP kWh) : 1 468 kWh en HC et 2 767 kWh en HP,
- consommations estimées sur 420 jours :
  - o en HC :  $1\,468 / 1\,037 \times 420 = 595$  kWh
  - o en HP :  $2\,767 / 1\,037 \times 420 = 1\,121$  kWh
- consommations à annuler :
  - o en HC :  $1\,468 - 595 = 873$  kWh
  - o en HP :  $2\,767 - 1\,121 = 1\,646$  kWh

X a proposé une annulation de 865 kWh en HC et 1 630 kWh en HP, cet écart s'explique par les règles de computation des délais qu'il a retenues (notamment en se basant sur des mois à 30 jours). Compte tenu des faibles écarts (au final moins de 3 euros TTC), il me semble que les calculs de X peuvent être confirmés.

J'ajoute, à toutes fins utiles, que mes services ont procédé à ces vérifications pour l'ensemble des points pour lesquels une limitation des consommations régularisées se posait.

Je vous précise également que ces calculs aboutiront, pour la plupart des sites concernés, à ce que les consommations restant à votre charge représentent moins de 14 mois de consommations réelles. Par exemple, pour le point concerné :

- consommation totale facturée : 1 127 kWh en HC en 2 217 kWh en HP
- consommation pour 14 mois (évaluée prorata temporis sur la base des consommations enregistrées du 12 mai 2015 au 14 mars 2018) :
  - o en HC :  $5\,148 / 1\,037 \times 420 = 2\,194$  kWh,
  - o en HP :  $6\,690 / 1\,037 \times 420 = 2\,710$  kWh

La consommation refacturée représente donc moins de 14 mois de consommations, d'après les calculs de X.

Vous sollicitiez néanmoins l'annulation de l'intégralité des consommations régularisées. Cependant dans la mesure où l'énergie a été consommée, j'estime qu'il n'est pas anormal que vous en régliez une partie.

Les solutions proposées par X vous ont été soumises et vous avez considéré qu'elles pouvaient être de nature à résoudre amiablement le litige sur ce point. Elles sont les suivantes :

Points de livraison	mentionné dans votre tableau	calculs de la limitation à 14 mois par X	kWh à annuler			Total à annuler
			Base	HC	HP	euros TTC
1	non	Annulation HC 165 kWh / HP 322 kWh soit environ 73 euros		165	322	68
2	non	annulation HC 22 kWh // HP 127 kWh soit 22 euros		22	127	22
3	non	annulation HC 20 kWh // facturation en HP 2 kWh soit 3 euros		20		2
4	non	annulation de 1827 kWh en HC et facturation de 939 kWh en HP soit 133€		1 827		218
5	non	annulation de 305 kWh en HC et 476 kWh en HP soit 117€		305	476	108
6	non	annulation de 793 kWh en HC et facturation de 201 kWh en HP soit 88€		793		95
7	non	annulation de 121 kWh en HC et 95 kWh en HP soit 32€		121	95	29
8	oui	annulation de 313 kWh en HC et 533 kWh en HP soit 127€		313	533	118
9	non	annulation de 151 kWh en HC et 297 kWh en HP soit 67€		151	297	63
10	oui	Facturation de 656 kWh en HP et Annulation de 1295 en HC soit 96€		1 295		155
11	non	Annulation de 309 kWh en HC et 335 kWh en HP soit 96€		309	335	87
12	non	Annulation de 303 kWh en HC et 240 kWh en HP soit 82€		303	240	72
Total à annuler						1 036

PDL	mentionné dans votre tableau	calculs de la limitation à 14 mois par X	kWh à annuler			euros TTC
			Base	HC	HP	
13	oui	annulation de 6161 kWh	6 161			870
14	oui	annulation de 6727 kWh	6 727			950
15	oui	annulation de 849 kWh en HC et 1233 kWh en HP		849	1 233	287
16	oui	annulation de 483 kWh en HC et 1322 kWh en HP		483	1 322	257
17	oui	annulation de 1636 kWh en HC et 5769 kWh en HP		1 636	5 769	1 063
18	oui	annulation de 91 kWh en HC et 1485 kWh en HP		91	1 485	234
19	oui	annulation de 2651 kWh en HC et 3510 kWh en HP		2 651	3 510	844
20	oui	annulation de 1153 kWh en HC et 1324 kWh en HP		1 153	1 324	337
21	oui	annulation de 1153 kWh en HC et 2302 kWh en HP		1 153	2 302	484
22	oui	annulation de 678 kWh en HC et 1164 kWh en HP		678	1 164	256

23	oui	annulation de 1201 kWh en HC et 957 kWh en HP		1 201	957	287
24	oui	annulation de 1339 kWh en HC et 2860 kWh en HP		1 339	2 860	590
25	oui	annulation de 2593 kWh en HC et 3911 kWh en HP		2 593	3 911	898
26	non	annulation de 2694 kWh en HP et (facturation de 53 kWh en HC)		- 53	2 694	399
27	oui	annulation de 967 kWh en HC et 1609 kWh en HP		967	1 609	357
28	oui	annulation de 376 kWh en HC et 1268 kWh en HP		376	1 268	236
29	oui	annulation de 1483 kWh en HC et 3358 kWh en HP		1 483	3 358	682
30	oui	Soit une annulation de 1115 kWh en HC et 355 kWh en HP		1 115	355	186
31	oui	annulation de 299 kWh en HC et 2299 kWh en HP		299	2 299	382
32	oui	Annulation de 1055 kWh	1 055			149
33	oui	Annulation de 865 kWh en HC et 1630 kWh en HP		865	1 630	348
34	oui	Annulation de 1141 kWh en HC et 1560 kWh en HP		1 141	1 560	371
35	oui	Annulation de 1878 kWh en HC et 114 kWh en HP		1 878	114	241
36	oui	Annulation de 4429 kWh en HC et 11909 kWh en HP		4 429	11 909	2 320
37	oui	Annulation de 2007 kWh en HC et 1622 kWh en HP		2 007	1 622	484
						13 513

Pour les 12 premiers compteurs cités, X a proposé d'appliquer un abattement forfaitaire de 1 000 euros TTC. Pour ma part, mon évaluation (qui ne tient pas compte des consommations à refacturer) porte sur 1 036 euros TTC. Il conviendrait donc que X réévalue le dédommagement proposé.

Pour les 25 compteurs suivants, les calculs de X devraient aboutir à une déduction totale de 13 500 euros TTC environ.

Je note enfin que vous aviez évoqué 27 sites susceptibles de justifier une limitation à 14 mois. X en a pour sa part identifié 37, ce qui est en votre faveur.

#### LES DÉSAGRÈMENTS LIÉS AUX ABSENCES DE RELEVÉS

En cas d'absence de relevé pendant plus de 14 mois, X est tenu d'adresser des courriers recommandés avec accusés de réception. Pour un certain nombre de compteurs, il a indiqué l'avoir fait en décembre 2016. Il aurait donc dû réitérer ses demandes d'accès aux compteurs ou de transmission d'index auto-relevés dans les 14 mois suivants, ce qu'il n'a pas fait.

L'absence de relevé est à l'origine de votre litige, ce qui vous a obligé à effectuer des réclamations. Il serait donc équitable que X vous accorde un dédommagement.

#### LE TRAITEMENT DE VOS RÉCLAMATIONS PAR A

Vous avez adressé à A plusieurs réclamations en août et novembre 2018 pour lui demander l'application de la limitation à 14 mois. Or le fournisseur n'a pas mentionné avoir relayé vos demandes auprès de X. J'en déduis qu'elles n'ont pas été correctement traitées.

J'ajoute également que par un courriel du 8 août 2016, vous aviez transmis des auto-relevés pour 135 compteurs. Visiblement, A ne les a pas intégrés à ses factures et ne les a pas transmis à X. Ceci est à l'origine de votre litige.

Il conviendrait donc que A vous accorde un dédommagement.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à X :

- de mettre en œuvre ses propositions de dédommagement de 1 000 euros TTC et d'annulations de consommation ;
- de vous accorder un dédommagement de 350 euros TTC pour les désagréments subis par les absences de relevés et couvrant également l'écart de chiffre constaté pour les 12 premiers compteurs.

Je recommande également à A de vous accorder un dédommagement de 500 euros TTC pour les désagréments subis.

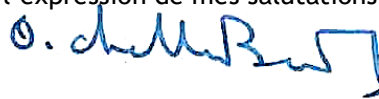
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Le fournisseur A et le distributeur X m'informeront dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur A et/ou le distributeur X refuse(nt) de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

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  
Olivier Challan Belval

Copie : A  
X

Annexe 1 : Observations du fournisseur A  
Annexe 2 : Observations du distributeur X