

Monsieur B

Paris, le 21 septembre 2020

N° de saisine : **D2020-08476**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A et au distributeur Y concernant la facturation des consommations d'électricité de votre entreprise de restauration (Pizzeria). Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facture du 24 avril 2019, d'un montant de 9 001,60 euros TTC déduction faite de 8 406,20 euros réglés au titre de la mensualisation, mettant à votre charge 115 818 kWh pour la période du 21 février 2018 au 22 avril 2019. Vous estimez la période régularisée anormalement longue et sollicitez un abattement de 50 %.

Le médiateur interne du groupe A a indiqué que la facture litigieuse régularisait votre consommation réelle depuis le 28 avril 2017. Il a également précisé que le solde en résultant s'expliquait par l'absence de réajustement du calendrier de paiement à la suite du relevé d'octobre 2018. Il a recommandé à A de vous accorder un dédommagement de 227 euros TTC, en complément des 1 573 euros TTC déjà accordés (20% du solde). Vous avez refusé ces propositions et maintenez votre contestation.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations d'A et d'Y (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

L'historique des enregistrements du compteur fait apparaître des niveaux de consommation cohérents avec les usages déclarés et la puissance souscrite. Je ne dispose donc d'aucun élément pour les remettre en cause.

En revanche, mon analyse de votre facturation diffère de celle du médiateur interne du groupe A. En effet, la facture litigieuse a, en réalité, régularisé votre consommation réelle pour la période du 25 octobre 2017, date des derniers index réels intégrés à votre facturation, au 23 avril 2019, soit dix-huit mois, ce qui n'est pas conforme à l'article L.224-11 du Code de la consommation.

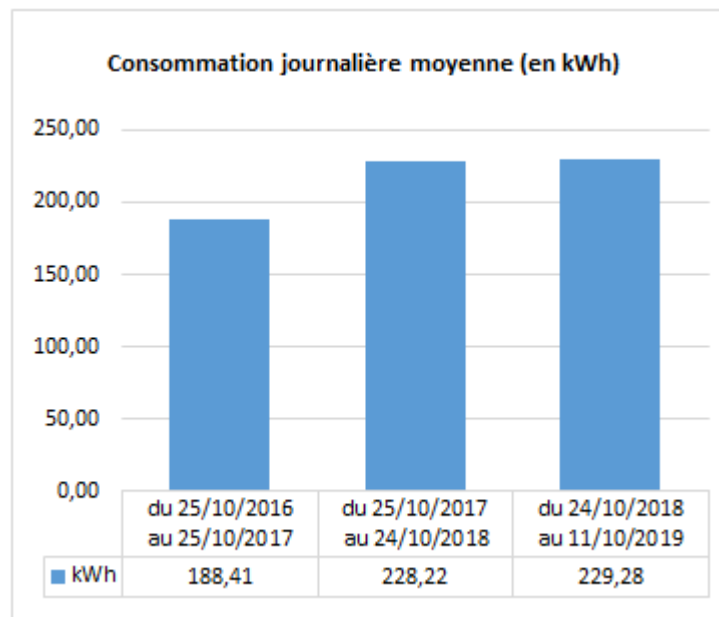
A devrait donc limiter la régularisation à quatorze mois en annulant 18 979 kWh. Ayant constaté que votre fournisseur n'avait pas respecté l'article L.224-11 du Code de la consommation et qu'il n'a pas proposé spontanément de limiter la régularisation à quatorze mois, je signale cette affaire à la Direction Départementale de la Protection des Populations de Paris.

Par ailleurs, l'absence de réajustement du calendrier de paiement à la suite du relevé d'octobre 2018 a été à l'origine du dédommagement qui vous a été accordé avant ma médiation. Je prends en compte ce dédommagement dans la solution que je recommande.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

LES CONSOMMATIONS D'ÉLECTRICITÉ

A partir des index relevés par ENEDIS (annexe 2), j'ai pu établir l'histogramme suivant :



Votre local professionnel, d'une superficie de 90 m², est ouvert sept jours sur sept environ huit heures et demie par jour. Vous disposez de trois convecteurs électrique et d'une climatisation réversible. La production d'eau chaude est assurée à l'électricité. Votre commerce est équipé d'un four électrique énergivore, d'une hotte, de deux chambres froides et de réfrigérateurs.

L'historique des enregistrements du compteur fait état d'une consommation annuelle moyenne de 78 520 kWh, soit 215,1 kWh par jour, ce qui est cohérent au regard des usages déclarés et de la puissance souscrite (36 kVA).

Il est à noter une légère hausse des consommations à compter d'octobre 2017. En effet, d'octobre 2017 à octobre 2019, votre consommation journalière moyenne s'est élevée à 228,7 kWh par jour. Or, d'octobre 2016 à octobre 2017, votre compteur a enregistré 188,4 kWh par jour.

Ces niveaux de consommation restent cependant cohérents au regard de la puissance souscrite et semblent s'expliquer par un changement de vos usages.

Je ne dispose donc d'aucun élément permettant de les remettre en cause.

Cependant, si vous êtes en désaccord avec mon analyse, vous gardez la possibilité de demander à ENEDIS une vérification métrologique de votre compteur, dont le coût (340,92 euros TTC) sera à votre charge si aucun dysfonctionnement n'est constaté. Un contrôle visuel (moins poussé) peut également être demandé en première intention selon les mêmes modalités (37,78 euros TTC). Ces interventions m'apparaissent cependant peu opportunes au regard de la cohérence des consommations.

LA FACTURE DU 24 AVRIL 2019 (9 001,60 EUROS TTC)

- **Le bénéfice de l'article L.224-11 du Code de la consommation**

Les index de fin de période pris en compte dans la facture du 2 mai 2018 (1 536,23 euros TTC en votre faveur déduction faite de 8 100 euros réglés au titre de la mensualisation), ont été estimés au 21 février 2018.

Par la suite, Y a transmis à A les index qu'il a relevé le 26 avril et le 24 octobre 2018. Toutefois, ils n'ont pas été pris en compte par le fournisseur directement. Aussi, j'estime qu'il ne pouvait ignorer que le dernier relevé réel intégré à sa facturation était celui d'octobre 2017. Il lui appartenait donc d'émettre une facture intermédiaire à réception des index d'octobre 2018.

Ainsi, la facture litigieuse a régularisé votre consommation réelle pour la période du 25 octobre 2017, date des derniers index réels intégrés à votre facturation, au 23 avril 2019, soit dix-huit mois.

Or, en application de l'article L.224-11 du Code de la consommation, les factures émises depuis le 17 août 2016, ne peuvent plus porter sur plus de quatorze mois de consommations (424 jours) décomptées en partant du dernier relevé ou auto-relevé.

En ce qui vous concerne, Y a relevé le compteur le 23 avril 2019. Ainsi, aucune consommation antérieure au 23 février 2018 n'aurait dû vous être facturée (23 avril 2019 - 14 mois).

En conséquence, A devrait annuler les consommations régularisées entre 25 octobre 2017 au 23 février 2018 selon les calculs suivants :

- Consommations facturées : 115 818 kWh (A) ;
- Consommations à facturer sur quatorze mois :
 - Consommations réelles du 26/04/2018 au 23/04/2019, soit 362 jours : 82 452 kWh (B) ;
 - Consommations réelles du 25/10/2017 au 26/04/2018 (soit 183 jours : 42 464 kWh, soit 232,04 kWh par jour) à proratiser sur 62 jours (424 - 362) : 14 387 kWh (232,04 x 62) (C).

Soit un total à facturer de 96 839 kWh (B + C)

- Consommations à annuler (A - (B + C)) : 115 818 - 96 839 = 18 979 kWh

A devrait donc annuler 18 979 kWh au titre de l'article L.224-11 du Code de la consommation, ce qui représente une déduction d'environ 2 780 euros TTC, ramenant le solde restant dû au titre de cette facture à 6 220 euros TTC environ.

- **L'absence de réajustement des mensualités**

Je rappelle que vous avez opté pour un mode de facturation annuel afin de lisser vos dépenses d'énergie sur une année. À ce titre, un calendrier de paiement, destiné à couvrir votre abonnement et vos consommations de février 2018 à avril 2019 a été mis en place par A pour un total de 8 406,20 euros.

Or, les index transmis par Y le 26 avril 2018 correspondaient à une consommation de 33 366 kWh depuis l'estimation du 21 février 2018, soit 4 890 euros TTC environ, hors abonnement, pour deux mois de consommations.

Les mensualités mises en place par A n'étaient donc pas adaptées. Aussi, il aurait dû vous proposer de les augmenter. En ne le faisant pas, il vous a privé de l'intérêt de la mensualisation, comme l'a souligné le médiateur interne du groupe A.

Compte tenu du solde restant dû après application de la limitation à 14 mois (6 220 euros TTC), susceptible de perturber les finances de votre entreprise et de la mettre en difficulté, je maintiens que 20% du solde restant dû, devrait être accordé, soit 1 240 euros TTC.

EDF vous a déjà accordé un dédommagement de 1 800 euros TTC. La limitation à 14 mois ainsi que le dédommagement précité aboutissent à une déduction totale de 4 020 euros TTC. A devrait donc vous accorder dédommagement complémentaire de 2 220 euros TTC.

Il a par ailleurs proposé de mettre en place une facilité de paiement, en dix mensualités, pour le règlement de votre solde, ce qui m'apparaît équitable et vous permettra de vous acquitter de votre dette sans perturber votre budget.

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

- **de vous accorder un dédommagement complémentaire de 2 220 euros TTC, permettant de limiter la régularisation à 14 mois et de compenser les désagréments liés à l'absence de réévaluation des mensualités ;**

- de mettre en place une facilité de paiement, sur la base de vos capacités financières, pour le règlement de votre solde.

Enfin, je vous recommande de vous acquitter de votre dette selon les modalités qui seront convenues avec A.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Je demande à A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande.

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.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : DDPP DE PARIS
A Y

PJ: fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie »