

Monsieur J

Paris, le 8 avril 2021

N° de saisine : **D2020-18604**
(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 boucherie. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez les consommations enregistrées par le compteur de la boucherie et plus particulièrement la facture du 17 juillet 2020 (3 712,17 euros TTC report de solde inclus de 532,08 euros en votre faveur et déduction faite des 4 762,45 euros versés dans le cadre de la mensualisation) qui a mis à votre charge 35 365 kWh en Heures Creuses (HC) et 22 857 kWh en Heures Pleines (HP) pour la période du 14 juin 2018 au 12 juin 2020. Vous l'estimez anormalement élevée compte tenu de vos usages.

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

Les éléments à ma disposition ne m'ont pas permis de remettre en cause le niveau global des consommations enregistré par les différents compteurs.

Le relais de bascule a dysfonctionné du 13 décembre 2016 au 19 août 2019 puisque la consommation a été enregistrée uniquement en HC, ce qui justifiait une rectification. Cette dernière a été validée par Y pour le 27 février 2020 pour la période du 19 juin 2018 au 19 août 2019.

Or, l'article L.224-11 du Code de la consommation ne permet pas de facturer les consommations antérieures au dernier relevé disponible lors de l'émission de la facture (ou de la régularisation). J'estime donc Y ne pouvait rectifier que les consommations postérieures au 27 décembre 2018. Il conviendrait donc qu'il annule la rectification pour la période de juin à décembre 2018 (les consommations resteraient facturées en HC). De plus, la rectification a eu lieu plus de trois ans après le début de l'anomalie, ce qui semble anormalement long, et justifierait un dédommagement.

La facturation A est conforme aux données de Y. Toutefois, A a annulé des factures à plusieurs reprises ce qui a contribué à complexifier la facturation et justifierait un dédommagement. De plus, il n'a intégré la rectification Y qu'en octobre 2020.

Or, à cette date il ne pouvait pas facturer de consommation antérieure à quatorze mois. Une partie des consommations facturées en HP dans le cadre de la rectification devrait donc être rebasculées en HC. Un dédommagement A serait également justifié pour les annulations multiples et l'intégration tardive du redressement.

Page 1 sur 17

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

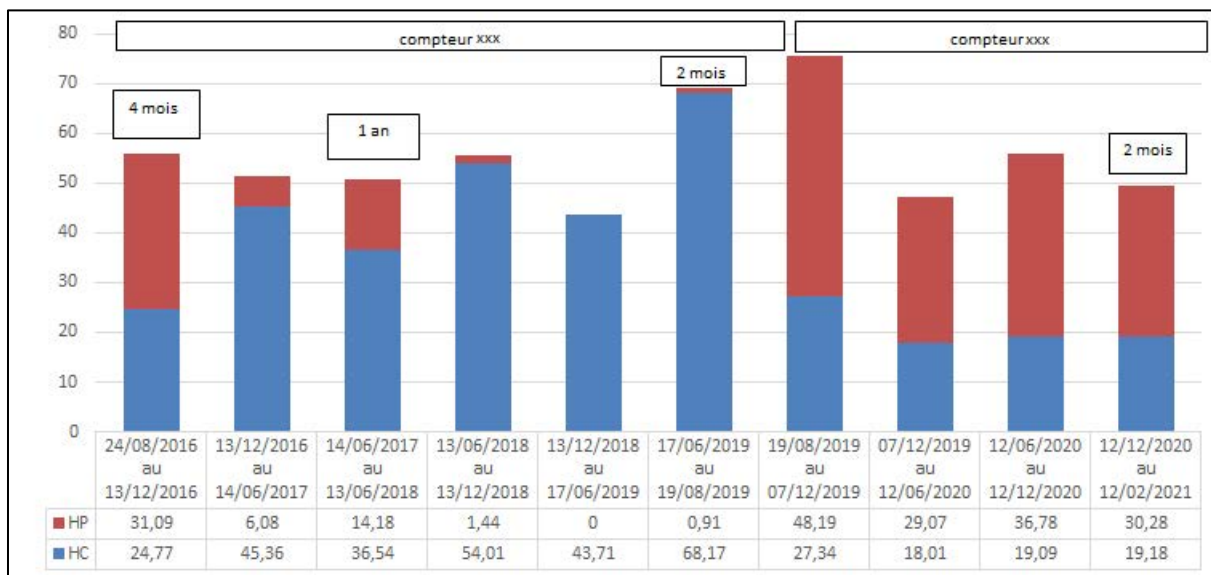
Ayant constaté que le fournisseur A et distributeur Y n'avaient pas respecté les dispositions de l'article L.224-11 du Code de la consommation, je signale cette affaire à la Direction Départementale de Protection des Populations des Hauts-de-Seine.

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

LA CONSOMMATION ENREGISTRÉE PAR LES COMPTEURS DE LA BOUCHERIE

- Les consommations enregistrées

Sur la base des données transmises par le distributeur Y (annexe 2), la consommation enregistrée par les compteurs successifs de la boucherie a évolué comme suit :



Vous précisez que votre boucherie a une superficie de 27 m², que la production d'eau chaude est assurée par l'électricité et que le local n'est pas chauffé. Vous indiquez qu'il est équipé d'un four qui fonctionne 12 heures par semaine, d'une vitrine qui fonctionne 56 heures par semaine et d'une chambre froide qui fonctionne 24h sur 24. La boucherie est ouverte du mardi au vendredi de 7h à 13h et de 15h30 à 19h, les samedis et dimanches de 7h à 13h.

La consommation d'électricité est stable d'une année sur l'autre (18 210 kWh entre juin 2017 et juin 2018 et 18 023 kWh entre juin 2018 et juin 2019) y compris durant la période litigieuse (18 535 kWh entre juin 2019 et juin 2020).

Le niveau de consommation est stable sur les deux compteurs ce qui permet d'écarter l'hypothèse d'un dysfonctionnement sur l'enregistrement des consommations par l'un des compteurs. En effet, il est peu probable que les deux compteurs aient dysfonctionné dans les mêmes proportions. Un contrôle visuel a été effectuée par Y le 16 septembre 2020 et aucune anomalie n'a été détectée sur le compteur actuel.

Aucun élément ne me permet donc de remettre en cause le niveau global des consommations enregistré.

Toutefois, les consommations en HP ont progressivement diminué à compter du 13 décembre 2016 jusqu'à devenir quasiment inexistantes à compter de décembre 2018. Le compteur a été remplacé le 19 août 2019 car le relais de l'ancien compteur était défectueux, raison pour laquelle vos consommations n'étaient enregistrées qu'en HC. Ce type d'anomalie n'a pas d'impact sur le niveau global des consommations (pas d'augmentation du niveau de consommation enregistrée durant la période de dysfonctionnement), uniquement sur la répartition.

Le niveau global des consommations enregistrées entre le 13 décembre 2016 et le 19 août 2019 était donc correct mais pas la répartition.

Une rectification de la répartition des consommations était donc justifiée.

- **La rectification de la répartition des consommations enregistrées**

L'anomalie a été détectée par Y le 17 juin 2019, ce qui explique qu'il a remplacé le compteur le 19 août 2019. Le 24 janvier 2020, soit huit mois après la dépose du compteur et plus de trois ans après le début du dysfonctionnement, Y a effectué la rectification suivante :

- période de dysfonctionnement: du 13 décembre 2016 au 19 août 2019
- période de rectification : du 19 juin 2018 au 19 août 2019 soit 420 jours
- période de référence : répartition du 19 août 2019 au 07 décembre 2019 (34.19% en HC et 65.81% en HP)

Soit une annulation de 10 685 kWh en Heures Creuses refacturés en Heures Pleines (après l'abattement forfaitaire de 10%).

Cette rectification a été validée le 27 février 2020 par Y. Elle ne me semble pas correcte.

En effet, elle a été validée le 27 février 2020 et facture une consommation du 19 juin 2018 au 19 août 2019. Or, s'agissant d'une rectification en votre défaveur, j'estime que les dispositions de l'article L.224-11 du Code de la consommation qui ne permettent pas de facturer une consommation antérieure au dernier relevé disponible lors de l'émission de la facture devrait s'appliquer.

La rectification a eu lieu le 27 février 2020. Disposant d'un compteur communicant, le dernier relevé connu était donc celui du jour. Y ne pouvait donc pas rectifier les consommations antérieures au 27 décembre 2018. Il conviendrait donc qu'il annule la rectification pour la période du 19 juin 2018 au 27 décembre 2018. Pour éviter une telle situation, il aurait fallu Y effectuer la rectification peu de temps après la dépose du compteur.

Pour cette période, la consommation devrait selon moi restée intégralement facturée en HC.

La rectification globale serait donc :

- du 19 juin 2018 au 27 décembre 2018 : maintien des consommations en HC
- du 27 décembre 2018 au 19 août 2019 (231 jours) : annulation de 5 876 kWh en HC afin qu'elles soient refacturées en HP (10 685/420x231)

La rectification devrait être de 5 876 kWh en HC à refacturer en HP. Par conséquent, 4 810 kWh annulés en HC et facturés en HP dans le cadre de la rectification de février 2020 devraient donc selon moi être de nouveau annulés en HP afin d'être facturés en HC, ce qui entrainerait une annulation de 140 euros TTC environ.

J'ai sollicité cette annulation auprès Y dans le cadre de la médiation, qui l'a refusée au motif que « la consommation facturée concernait une période de quatorze mois et que la limitation à quatorze mois était donc respectée ». Je ne partage pas cette analyse. La période de consommation ne concerne effectivement pas une durée de plus de quatorze mois la date de début de la période rectifiée est antérieure à quatorze mois à compter du relevé disponible lors de la validation de la rectification. J'estime donc que Y devrait annuler 4 810 kWh en HP afin de les refacturer en HC.

De plus, je constate que la rectification a été effectuée plus de trois ans après le début de l'anomalie, ce qui est anormalement long et justifierait un dédommagement.

VOTRE FACTURATION

Les index étaient à 65 428 kWh en HC et 42 542 kWh en HP le 13 juin 2018 et à 87 418 kWh en HC et 42 858 kWh en HP le 19 août 2019 : 21 990 kWh en HC et 316 kWh en HP ont donc été enregistrés par l'ancien compteur.

Le nouveau compteur a été posé à index nuls et mentionnait des index à 7 623 kWh en HC et 13 994 kWh en HP le 12 octobre 2020.

Y a effectué une rectification visant à annuler 10 685 kWh en HC afin de les refacturer en HP.

Compte tenu de ces éléments, A devait donc facturer 18 928 kWh en HC (21 990+7 623-10 685) et 24 995 kWh en HP (316+13 994+10 685) pour être conforme aux données de Y.

A a émis les factures suivantes :

date	période	Index HC	Consommation HC	Index HP	Consommation HP	Montant facturé en euros TTC hors mensualités et report de solde
20/06/2019	14/06/2018 au 17/06/2019	65 428 à 83 191 (réel)	17 763	42 542 à 42 542 (réel)	260	2 543,68
17/07/2020	Annulation facture du 20/06/2019		-17 763		-260	-2 543,68
17/07/2020	14/06/2018 au 19/08/2019 19/08/2019 au 12/06/2020	65 428 à 87 418 (réel) 0 à 5 227 (réel)	21 990 5 227	42 542 à 42 858 (réel) 0 à 9 025 (réel)	316 9 025	9 006,70
28/08/2020	13/06/2020 au 12/08/2020	5 227 à 6 447 (réel)	1 220	9 025 à 11 586 (réel)	2 561	651,02
15/09/2020	13/08/2020 au 12/08/2020	6 447 à 7 078 (réel)	631	11 586 à 12 976 (réel)	1 390	352
12/10/2020	Annulation factures des 17/07, 28/08 et 15/09/2020		-29 068		-13 292	-10 009,72
15/10/2020	14/06/2018 au 19/08/2019 19/08/2019 au 12/10/2020 Rectification Y	65 428 à 87 418 (réel) 0 à 7 623 (réel)	21 990 7 623 -10 685	42 542 à 42 542 (réel) 0 à 13 394	316 13 394 10 685	7 201,19
total	14/06/2018 au 12/10/2020		18 928		24 995	7 201,19

A a donc facturé 18 928 kWh en HC et 24 995 kWh en HP pour la période de juin 2018 à octobre 2020 ce qui est conforme aux données de Y.

A a valablement émis une facture en juin 2019. Elle était correcte et a été annulée (à tort) en juillet 2020. À cette date A a émis la facture litigieuse. Elle est correcte. Elle reprend les consommations facturées en juin 2019 (annulées) et celles de juin 2019 à juin 2020. A l'a annulée tout comme les factures de septembre et octobre 2020.

Ces factures ont été annulées alors qu'elles étaient correctes. A les a uniquement annulées car elles n'intégraient pas la rectification d'ENDIS. Il n'était pas utile de les annuler, A pouvait émettre une nouvelle facture ne mentionnant que la rectification, ce qui aurait été plus simple.

Par ailleurs, la facture d'octobre 2020 de 7 201,19 euros TTC présente un solde de 2 808,53 euros TTC en votre faveur (qui vous été remboursé par A en octobre 2020) en tenant compte du dédommagement de 50 euros accordé par A, des 5 065,46 euros versés dans le cadre de la mensualisation et des 4 944,26 euros en votre faveur correspondant au report de solde. Or, le report de solde tenait compte du paiement de la facture de juillet 2020 de 3 712,17 euros et d'une mensualité de 303,01 euros. Ces paiements ont été rejetés par votre banque. A a donc déduit des paiements qui n'avaient pas été effectués. Le remboursement a donc eu lieu à tort, raison pour laquelle il vous a réclamé 4 015,18 euros peu de temps après l'émission de la facture d'octobre 2020 et du remboursement (3 712,17+303,01). Cette somme était due.

En outre, la limitation à quatorze mois prévue à l'article L.224-11 du Code de la consommation ne s'applique pas au niveau global des consommations pour la facture de juillet 2020 car les consommations de juin 2018 à juin 2019 avaient dans un premier temps été facturées correctement. La facture litigieuse ne comporte donc pas réellement deux ans de consommations. Elle reprend un an de consommation déjà facturée (juin 2018 à juin 2019) et met à votre charge les consommations de juin 2019 à juin 2020. Je ne pourrai donc pas remettre en cause le niveau global des consommations.

En revanche, j'estime que la limitation à quatorze mois s'applique concernant la rectification Y car elle a été intégrée tardivement par A (en octobre 2020 alors que le redressement datait de février 2020).

Le 12 octobre 2020, A disposait des index du jour. Le fournisseur ne pouvait donc pas corriger et facturer les consommations antérieures au 12 août 2019.

La rectification des consommations ne pouvait donc être intégrée que pour la période postérieure au 12 août 2019.

La rectification concerne la période du 19 juin 2018 au 19 août 2019. J'ai sollicité auprès Y l'annulation de la rectification pour la période du 19 juin au 27 décembre 2018.

Les consommations du 27 décembre au 12 août 2019 devraient donc être facturées uniquement en HC. Les consommations du 12 au 18 août 2019 en HC et HP (6 jours).

Compte tenu de la rectification Y (10 685 kWh pour 420 jours), la consommation à rectifier en HP serait de 153 kWh ($10\,685/420 \times 6$). A devrait donc facturer 153 kWh en HP et le reste en HC sur la période.

La rectification globale Y est de 10 685 kWh en HP. J'ai sollicité une annulation de 4 810 kWh en HP (afin d'être refacturés en HC) auprès de Y. A devrait donc annuler 6 038 kWh en HP ($10\,685 - 4\,810 = 153$) afin de les refacturer en HC, ce qui entrainerait une annulation de 180 euros TTC environ.

Dans le cadre de la médiation, A a refusé cette proposition et a indiqué « *s'aligner à la réponse Y car il n'a fait qu'intégrer les flux* ».

Je ne partage pas cette analyse. Tout d'abord, je tiens à rappeler qu'il a une responsabilité propre en ce qui concerne l'intégration des « flux » à sa facturation : il lui revient de tenir compte des dispositions légales et de ne pas émettre tardivement de factures rectificatives. En effet, A a facturé la rectification neuf mois après l'avoir reçue. S'il l'avait intégré directement en février 2020, la limitation à quatorze mois n'aurait concernée que Y.

J'estime donc A devrait annuler 6 038 kWh en HP afin de les refacturer en HC.

LES DÉSAGRÉMENTS SUBIS

Y a effectué une rectification des consommations plus de trois ans après le début de l'anomalie ce qui est anormalement long. La rectification ne semble pas respecter les dispositions du code de la consommation.

A a annulé les factures à multiples reprises et vous a remboursé une somme non due ce qui a complexifié la facturation. La facturation ne semble pas respecter les dispositions de l'article L.224-11 du Code de la consommation et la rectification a été intégrée tardivement (neuf mois plus tard).

Ces différentes anomalies justifieraient un dédommagement A et de Y.

A vous a accordé un dédommagement de 50 euros TTC avant la saisine de mes services ce qui me semble de nature à compenser les désagréments dont il est à l'origine.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur Y :

- **d'annuler 4 810 kWh en HP afin de les refacturer en HC (140 euros TTC environ) ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour avoir détecté l'anomalie du relais quasiment deux ans après le début de l'anomalie ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour avoir effectué la rectification neuf mois après avoir détecté l'anomalie.**

Je recommande au fournisseur A ;

- **d'annuler 6 038 kWh en HP afin de les refacturer en HC (180 euros TTC environ) ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour les annulations multiples de factures.**
- **de mettre en place une facilité de paiement adaptée à vos capacités financières pour le solde qui restera du.**

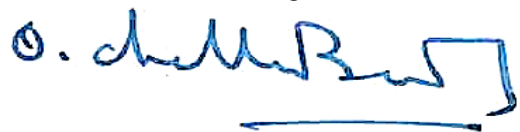
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Je demande au fournisseur A et au distributeur Y 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 le fournisseur A et/ou le distributeur Y refuse(nt) 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 (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.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A
Y
DDPP des Hauts de Seine

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

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