

Paris, le 17 octobre 2016

Dossier suivi par : XXXXX  
N° de saisine : D2016-02000  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine relative à un litige avec le fournisseur A concernant les dépassements de puissance qui vous ont été facturés en juillet et août 2015.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier et vous prie de m'en excuser. Je peux vous assurer que mes services mettent tout en œuvre pour traiter dans les meilleurs délais les nombreuses saisines qui me sont adressées.

Vous avez constaté que des dépassements de montants de 2 488,64 euros HT et 3 055,25 euros HT vous avaient été facturés. Vous estimez qu'un conseil inadapté lors de la souscription de votre contrat le 18 juin 2015, en est à l'origine. En effet, selon vous, vous auriez précisé disposer d'une station de pompage à usage agricole d'une puissance de 45 kW et il vous aurait alors été conseillé de souscrire une puissance de 48 kVA. Or, compte tenu des caractéristiques de votre matériel, la puissance qui aurait dû être souscrite était de 60 kVA, ce qui aurait évité les dépassements. Vous reprochez également au fournisseur A de ne pas avoir fait le nécessaire pour augmenter la puissance, dès que vous l'avez contacté le 22 juillet 2015.

Le fournisseur A a apporté une réponse à votre avocat et vous a accordé un dédommagement de 600 euros correspondant aux dépassements enregistrés du 6 au 10 août 2015, estimant que votre demande d'augmentation aurait dû être mise en œuvre dès la réception de votre accord et de celui du distributeur Y soit le 5 août 2015. Insatisfait, vous m'avez saisi.

J'ai analysé votre dossier, ainsi que les observations que le fournisseur A et le distributeur Y m'ont adressées (jointes en annexe).

**En ce qui concerne le conseil relatif à la puissance souscrite :**

Vous indiquez avoir signalé au fournisseur A, lors de la souscription de votre contrat par téléphone, que vous souhaitiez faire fonctionner une station de pompage à usage agricole d'une puissance de 45 kW. A cette occasion, le fournisseur A vous aurait conseillé une puissance de 48 kVA.

Or, un matériel de 45 kW nécessite une puissance de 60 kVA environ.

Il n'est donc pas contesté que la puissance souscrite était inadaptée.

Je constate que vous prétendez avoir indiqué au fournisseur A le matériel dont vous disposiez. Toutefois, celui-ci n'a pas confirmé vos dires, précisant dans son courrier du 7 décembre 2015 que vous auriez demandé « un contrat avec une puissance de 48 kVA correspondant au raccordement réalisé par ERDF ». Je ne dispose donc d'aucun élément pour trancher cette question.

Il n'en demeure pas moins que le fournisseur A est tenu d'un devoir de conseil lors de la conclusion d'un contrat. A ce titre, il doit collecter les informations nécessaires pour le réaliser (le matériel dont vous étiez censé disposer) et doit être en mesure d'en rapporter la preuve. Il est aussi tributaire des informations qui lui sont communiquées.

Si je me replace dans le contexte de votre souscription, je relève que vous veniez de demander le raccordement de votre installation. A ce propos, le distributeur Y m'a précisé que vous aviez signé un devis de raccordement pour une puissance de 48 kVA. Pour votre part, vous m'avez indiqué que cette puissance vous aurait été conseillée par le fournisseur A. Vous ne m'avez pas transmis d'éléments pour étayer vos affirmations.

Pour ma part, je considère qu'en tant que demandeur et compte tenu du fait que la puissance demandée lors d'un raccordement ou d'une modification de branchement est la puissance maximale qui peut être utilisée, il vous appartenait de procéder à des vérifications. Aussi, le fait que le fournisseur A ait pu se baser sur cette puissance de raccordement, déterminée quelques semaines auparavant par vos soins pour déterminer la puissance contractuelle, me paraît difficilement contestable.

De surcroît, je ne peux exclure, que la question de la puissance vous ait été posée (en kVA) et que vous y ayez répondu de manière erronée (en kW).

Je ne dispose donc d'aucun élément pour engager la responsabilité du fournisseur A au titre de son devoir de conseil.

#### **En ce qui concerne la réalisation de l'augmentation de puissance :**

Vous avez pris contact avec le fournisseur A le 22 juillet 2016, à la suite de la réception de la facture du 15 juillet 2016. Puis, le 29 juillet, vous lui avez adressé un courrier afin de contester la facturation des dépassements de puissance et lui demander une augmentation de la puissance du compteur.

Le distributeur Y m'a précisé avoir reçu une demande d'augmentation de puissance à 60 kVA le 3 août 2015, à effectuer le 1<sup>er</sup> septembre 2015.

Le catalogue des prestations du distributeur Y alors en vigueur (version du 1<sup>er</sup> octobre 2014) 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.* » Aussi, je note que si le fournisseur A avait transmis votre demande au distributeur Y dès le 22 juillet 2015, la modification de puissance n'aurait pu être effectuée avant le 1<sup>er</sup> septembre 2015.

En revanche, la version du catalogue des prestations en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> août 2015 prévoyait : « *Si la modification de puissance souscrite est demandée pour le jour J, elle est réalisée entre le jour J et le jour J + 30 calendaires.* » J'en conclus que le fournisseur A aurait pu demander, lorsqu'il a formulé sa demande le 3 août 2015, une date de réalisation antérieure au 1<sup>er</sup> septembre 2015. Néanmoins, rien ne permet d'affirmer que le distributeur Y l'aurait réalisée plus tôt. De plus, à partir du 10 août 2016, il semblerait qu'aucun dépassement n'ait été enregistré, puisque vous ne les avez pas contestés.

Le fournisseur A m'a précisé qu'il vous avait accordé un dédommagement de 600 euros HT au motif que la modification de puissance aurait pu être réalisée plus tôt.

Or, le dépassement mis à votre charge le 15 juillet 2015 pour 224 heures sur 16 jours a été facturé 2 986,37 euros TTC représentant plus de 65 % du montant total facturé (4 619,77 euros TTC).

Celui enregistré du 11 juillet au 10 août 2015 (275 heures) sur 30 jours vous a été facturé 3 666,30 euros TTC soit 70 % du montant total facturé.

Je rappelle à cet égard, que 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. Je considère aussi qu'un courrier d'alerte doit être joint pour attirer l'attention sur l'anomalie que constitue le dépassement et la nécessité de prendre des mesures en vue de prévenir de nouvelles dérives, d'autant que la proportion du dépassement est importante.

Or, la facture vous parvenant fin juillet, et le décompte des consommations étant arrêté le 11 juillet, vous n'avez pas été en mesure de prendre assez tôt les mesures adéquates pour corriger vos usages en attendant la modification de la puissance. Ceci explique les dépassements qui ont été enregistrés sur la facture d'août.

Je considère par conséquent que l'information n'a pas été optimale depuis la souscription de votre contrat jusqu'à la modification de la puissance contractuelle et que les sommes mises à votre charge sont très élevées. Il serait donc équitable dans ce contexte particulier que le fournisseur A prenne à sa charge un montant complémentaire de 600 euros TTC.

Enfin, le fournisseur A m'a signalé que votre contrat avait été résilié le 7 mai 2016 à votre demande. Pour votre part, vous avez précisé à mon collaborateur ne pas être à l'origine de cette demande. Je ne dispose d'aucun élément pour trancher cette question. Quoiqu'il en soit, j'estime que le fournisseur A devrait être en mesure de prouver que vous êtes à l'origine de cette demande. Dans le cas contraire, j'estime qu'il devrait veiller à ce qu'aucun frais ne vous soit facturé. Vous avez également précisé avoir alimenté votre pompe à l'aide d'un générateur au fioul, de sorte que votre activité n'a pas été perturbée, ce qui est satisfaisant. Vous avez émis le souhait de souscrire un nouveau contrat de fourniture d'électricité. J'invite par conséquent le fournisseur A à vous transmettre une offre et vous conseille de contacter d'autres fournisseurs, afin de comparer les prix qui pourront vous être proposés.

Par ailleurs, vous m'avez signalé que le fournisseur A avait facturé des pénalités de retard alors que vous avez toujours payé vos factures courantes. Compte tenu de la nature de votre litige, il me semblerait équitable que ces pénalités soient annulées.

Enfin, compte tenu du montant élevé restant à votre charge, qui pourrait mettre en difficulté la continuité de votre activité, j'estime utile qu'un plan d'apurement adapté à votre situation financière soit mis en place.

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

- d'annuler les pénalités de retard de paiement qui auraient été mises à votre charge ;
- de vous accorder un dédommagement complémentaire de 600 euros TTC ;
- de vous accorder un plan d'apurement adapté à votre situation financière.

**Je vous recommande enfin de vous acquitter de votre dette, selon les modalités convenues avec le fournisseur A.**

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 cette solution est acceptée par vous ainsi que par le fournisseur A, il sera considéré que votre litige est résolu.

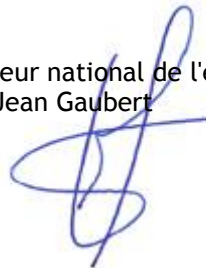
Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont le résultat pourra être différent de la solution que je vous propose (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du Code de l'énergie, le fournisseur A m'informera dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, 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