

Paris, le 13 mars 2017

Dossier suivi par : XXXXX  
N° de saisine : D2016-03449  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur les litiges du SIVU d'irrigation de XXXXX, annulant et remplaçant les recommandations D2016-03448, D2016-03479 et D2016-03449

Monsieur,

Je fais suite aux recommandations précédemment émises au sujet des différends dont vous m'avez saisi entre le syndicat intercommunal à vocation unique (SIVU) d'irrigation de XXXXX, le fournisseur A, et le distributeur Y, concernant la facturation de pénalités de dépassement de puissance pour les trois stations de pompage suivantes :

- MS, située dans la commune de XXXXX ;
- NT, située dans la commune de XXXXX ;
- LG, située dans la commune du XXXXX.

En effet, faisant suite à mes premières recommandations de solution, le fournisseur A m'a transmis le courrier qu'il vous a adressé le 19 décembre 2016. J'ai pris en compte les arguments qu'il contient et ai estimé nécessaire de préciser et rectifier certains points qui figuraient dans ma première analyse.

Pour rappel, vous avez souscrit une offre de marché auprès du fournisseur A avec une date d'effet au 1<sup>er</sup> janvier 2016. Vous avez constaté qu'à partir d'avril 2016, des pénalités relatives à des dépassements de puissance avaient été facturées au SIVU, au tarif de 11,11 euros HT par heure.

Vous les avez contestées en faisant valoir que les installations des stations de pompage n'avaient fait l'objet d'aucune transformation récente susceptible de justifier des dépassements de puissance.

A titre liminaire, j'attire votre attention sur la situation de la station MS, pour laquelle la puissance a toujours été exprimée en kVA, à la différence des deux autres sites NT et LG, pour lesquels le passage en offre de marché s'est traduit par la conversion de la puissance exprimée jusqu'alors en kW en kVA. Ces éléments étant déterminants pour la conduite de mon analyse, j'aborderai séparément mon instruction ci-dessous pour le site MS et les deux autres sites, NT et LG.

#### En ce qui concerne la station MS :

Le distributeur Y m'a indiqué que le compteur de la station MS était un compteur de type PME-PMI depuis le 17 février 2012. Ces nouveaux compteurs sont plus fiables et plus précis que ceux des générations précédentes et s'avèrent donc plus sensibles aux dépassements de puissance.

En conséquence, certains dépassements jusque-là passés inaperçus sont susceptibles d'apparaître à la suite de la pose de ces compteurs.

Ceci étant, l'analyse de vos données de consommation révèle que le changement de compteur n'a pas été la cause première de ces dépassements apparus quatre ans après la pose du compteur PME PMI.

Vous avez évoqué plusieurs hypothèses pour expliquer ces dépassements et notamment un branchement « frauduleux » en aval du compteur. De telles manipulations entraînent néanmoins

Page 1 sur 6

Les informations nécessaires au traitement des saisines reçues par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant. Vous avez également la possibilité, en cas de motifs légitimes, de vous opposer au traitement de ces données. Vous pouvez exercer l'un de ces droits en écrivant à :

des dégradations (fils électriques dénudés, traces de pinces), dont vous n'avez pas fait état. Vous avez d'ailleurs indiqué que cette hypothèse était selon vous très peu probable. Je peux donc raisonnablement l'exclure.

Vous avez également évoqué la possibilité d'un dysfonctionnement de compteur. A cet égard, je vous indique que vous pouvez solliciter un contrôle métrologique, qui sera facturé au SIVU (331,57 euros TTC) dans le cas où un dysfonctionnement ne serait pas constaté. Néanmoins, je dois vous indiquer que l'analyse de vos données de consommation, caractérisée par des dépassements très ponctuels, ne permet pas de suspecter de dysfonctionnement.

Le distributeur Y a rappelé que la puissance des installations de la station de pompage MS n'avait pas été modifiée à la suite du passage en offre de marché. La puissance déjà exprimée en kVA dans le cadre du tarif réglementé de type « *Tarif jaune* » a continué de l'être en offre de marché, comme en atteste le tableau ci-dessous.

Période tarifaire	Puissance souscrite jusqu'au 31 décembre 2015	Puissance souscrite depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2016
Pointe	6 kVA	6 kVA
Heures creuses hiver (HCH)	6 kVA	6 kVA
Heures pleines hiver (HPH)	6 kVA	6 kVA
Heures creuses été (HCE)	102 kVA	102 kVA
Heures pleines été (HPE)	102 kVA	102 kVA

Le distributeur Y m'a transmis l'historique des consommations de la station de pompage MS qui fait apparaître les dépassements suivants :

Période	Nombre d'heures de dépassement en HPE	Puissance apparente maximale atteinte (en kVA)	Nombre d'heures de dépassement en HCE	Puissance apparente maximale atteinte (en kVA)	Montants des dépassements / montant de la facture (en euros TTC)
du 15 mai au 15 juin 2016	10,08	117	14,97	116	319,97/1 378,54
du 15 juin au 15 juillet 2016	38,3	125	37,87	120	999,90/3 753,05
du 15 juillet au 15 août 2016	34,95	156	31,95	120	866,58/4 054,70
du 15 août au 15 septembre 2016	25,32	133	17,67	125	599,94/3 771,06

En ce qui concerne le principe de la facturation de dépassements de puissance, je vous précise que les conditions particulières des contrats comportent des stipulations relatives aux puissances souscrites ainsi qu'à leurs dépassements. Les clients n'ignorent donc pas en principe les spécificités de leurs contrats et leur qualité (ou celle de leur mandataire) de professionnel laisse supposer qu'ils en sont informés et prennent des dispositions pour optimiser les bénéfices de leur contrat. Il n'incombe pas au fournisseur, ni au distributeur, sauf en cas de dysfonctionnement du compteur, de faire cesser le dépassement, dès lors que celui-ci résulte des usages du client.

Cependant, les fournisseurs d'énergie doivent exécuter leurs contrats de bonne foi et, à ce titre, doivent alerter leurs clients lorsqu'un évènement anormal se produit.

A cet égard, je recommande à tous les fournisseurs d'alerter systématiquement leurs clients de l'apparition de dépassements de puissance, au moyen d'un courrier séparé accompagnant la facture et précisant qu'il convient d'y remédier en adaptant ses usages ou son installation ou en augmentant la puissance souscrite. (cf. ma recommandation générique sur ce point D2015-01371, publiée sur mon site internet energie-mediateur.fr)

Dans votre cas, je constate qu'à la suite du passage en offre de marché, le fournisseur A vous a facturé des dépassements pour une durée de 24 heures le 16 juin 2016. Le montant correspondant à ces dépassements a représenté 266,64 euros HT (319,97 euros TTC) sur une facture d'un montant total de 1 378,54 euros TTC. Je conçois que sans alerte spécifique, vous n'avez pas eu nécessairement conscience de ces dépassements.

Une plus grande réactivité du fournisseur A aurait donc pu vous permettre de prendre des mesures pour éviter qu'ils ne se renouvellent. Il n'en demeure pas moins que les dépassements du 15 juin au 15 juillet 2016 représentaient près de 25 % du montant total facturé, ce qui aurait dû vous alerter. Il ne serait donc pas anormal de laisser à votre charge une partie des dépassements qui vous incombent en tant qu'exploitant normalement attentif à ses factures.

J'estime que le fournisseur A pourrait de son côté, dans le contexte de cette médiation, prendre en charge 15 % des dépassements postérieurs au 15 juillet 2016, qui auraient pu être évités s'il vous en avait alerté, comme cela est d'ailleurs prévu par les conditions générales de vente de ses contrats en offre de marché.

#### En ce qui concerne les stations NT et LG :

Ces deux sites étaient rattachés à un contrat dit « *Borne-Poste* », qui présente la particularité d'associer une alimentation en Basse Tension avec un Tarif Vert, théoriquement réservé aux clients alimentés en haute tension (HTA). Pour ces stations, les puissances auparavant enregistrées en kW, ont été, à partir du passage en offre de marché, enregistrées en kVA. Les dépassements de puissance sont comptabilisés non plus en dépassements quadratiques (exprimés en kW) mais en heures.

J'ai souhaité vérifier les éléments transmis par le fournisseur A sur l'adéquation de la puissance souscrite en kVA par rapport à celle souscrite antérieurement en kW.

En premier lieu, il ressort des éléments que vous a transmis le fournisseur A par courrier du 19 décembre 2016 que la puissance contractuelle en kVA a été déterminée en appliquant un « *coefficient de 0,92 « taux retenu par le distributeur Y » pour les conversions des kW en kVA* » à la puissance maximale atteinte en kW constatée en 2015.

Pour le site NT, le fournisseur A souligne avoir constaté une puissance maximale atteinte en 2015 de 44 kW, qui a conduit à calculer une puissance optimisée de 48 kVA (44/0,92) selon le facteur de puissance 0,92.

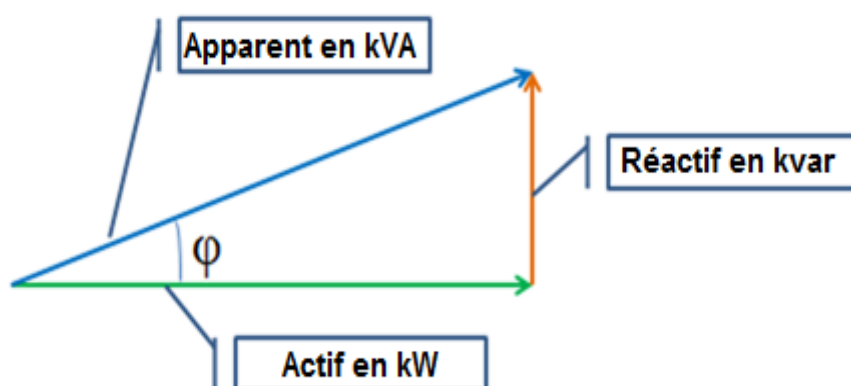
Pour le site LG, une puissance optimisée de 84 kVA a été calculée sur les mêmes bases à partir d'une puissance constatée de 76 kW.

Or, d'après les recherches que j'ai effectuées, cette méthode de calcul n'était pas appropriée pour déterminer la puissance à souscrire en kVA (aussi appelée puissance apparente) dans votre cas.

Celle-ci aurait dû être déterminée par le fournisseur A en tenant compte de votre puissance réactive, dont il avait connaissance, à l'aide de la formule suivante :

$$\text{Puissance apparente en kVA} = \sqrt{((\text{Puissance Active en kW})^2 + (\text{Puissance Réactive en kvar})^2)}$$

Cette formule traduit les règles physiques du triangle des puissances :



J'ai appliqué ces formules aux données de consommation des deux sites telles qu'elles figurent sur vos factures relatives aux consommations de l'année 2015.

Puissances apparentes atteintes en 2015 pour la station NT				
Période	Puissance active maximale atteinte en 2015 (HP et HC confondues)	Tangente $\varphi$ = Puissance Réactive/Puissance Active	Puissance Réactive (puissance active x Tangente $\varphi$ )	Puissance apparente en kVA ( $\sqrt{((\text{Puissance Active})^2 + (\text{Puissance Réactive})^2)}$ )
Mai 2015	43 kW	0,876	37,668 kvar	57,1653586
Juin 2015	44 kW	0,876	38,544 kvar	58,49478555
Août 2015	44 kW	0,948	41,712 kvar	60,6291262
Septembre 2015	43 kW	0,909	39,087 kvar	58,11018473
Octobre 2015	42 kW	0,907	38,094 kvar	56,70231773

Puissances apparentes atteintes en 2015 pour la station LG				
Période	Puissance maximale atteinte en 2015 (HP et HC confondues)	Tangente $\varphi$ = Puissance Réactive/Puissance Active	Puissance réactive (puissance Active x Tangente $\varphi$ )	Puissance apparente en kVA ( $\sqrt{((\text{Puissance Active})^2 + (\text{Puissance Réactive})^2)}$ )
Mai 2015	75 kW	0,937	70,275 kvar	102,7835278
Juin 2015	77 kW	0,911	70,147 kvar	104,1654047
Août 2015	76 kW	0,989	75,164 kvar	106,8952993
Septembre 2015	75 kW	0,937	70,275 kvar	102,7835278

Il en résulte que pour la station NT, la puissance apparente maximale atteinte en 2015 était 60,629 kVA. Une puissance souscrite de 66 kVA aurait dû vous être proposée au lieu de 48 kVA.

Pour la station LG, la puissance apparente maximale a atteint 106,895 kVA. La souscription d'une puissance de 108 kVA aurait dû être vous être proposée au lieu de 84 kVA.

En effet, le coefficient de puissance (ou  $\cos \varphi$ ) de 0,93 appliqué par le fournisseur A induit une valeur de la tangente  $\varphi$  de 0,4. Celle-ci étant de 0,9 dans votre cas, le coefficient de 0,93 appliqué n'était pas adapté pour définir la puissance en kVA nécessaire à vos consommations, qui se caractérisent par une forte proportion d'énergie réactive.

Cette énergie dite « *réactive* » est nécessaire pour la mise en mouvement de certains équipements (bobinage) comme les moteurs, les lampes fluorescentes. Elle se distingue de la Puissance Active ou utile car elle ne se transforme pas en énergie mécanique. Elle transite néanmoins par les câbles du réseau et peut provoquer des surcharges que le distributeur Y doit prendre en compte pour dimensionner le réseau. Elle est facturée pour cette raison.

J'estime que le fournisseur A, qui avait connaissance de la proportion importante d'énergie réactive consommée par vos installations, aurait également pu vous avertir du risque de dépassement de puissance et vous conseiller d'étudier l'opportunité technico-économique de vous équiper d'équipements tels que des condensateurs, pour limiter les pertes d'énergie réactive.

Je précise que le coefficient de puissance de 0,93 retenu par le fournisseur A est celui utilisé par le distributeur pour déterminer, pour les sites industriels, le seuil à partir duquel la puissance réactive (qui doit transiter par le réseau) est facturée dans des conditions optimales d'utilisation.

Si vos données de consommation avaient été correctement analysées par le fournisseur A, elles auraient dû conduire à la détermination d'un coefficient de puissance ou  $\cos \varphi$  (Puissance Active/Puissance Apparente) plus proche de 0,73 comme le montrent les tableaux ci-dessus.

Le distributeur Y m'a transmis les historiques des consommations des stations NT et LG, qui font apparaître les dépassements suivants :

Dépassements enregistrés pour la station NT					
Période	Nombre d'heures de dépassement en HPE	Puissance atteinte (en kVA)	Nombres d'heures de dépassement en HCE	Puissance atteinte (en kVA)	Montants des dépassements/ montant de la facture (euros TTC)
du 15 mars au 15 avril 2016	12,4	58	1,45	58	173,31/non communiqué
du 15 avril au 16 mai 2016	24,32	58	9,38	58	439,96/796,06
du 16 mai au 16 juin 2016	43,75	58	21,78	58	3 366,30/5 527,07
du 16 juin au 15 juillet 2016	124,97	58	87,67	57	
du 23 août au 23 septembre 2016	403	62	293	58	9 279,07/non communiqué
du 23 septembre au 25 octobre 2016	446	62	317	58	10 172,32/non communiqué

Dépassements enregistrés pour la station LG					
Période	Nombre d'heures de dépassement en HPE	Puissance maximale atteinte en kVA)	Nombre d'heures de dépassement en HCE	Puissance maximale atteinte (en kVA)	Montants des dépassements/ montant de la facture (euros TTC)
du 15 mars au 15 avril 2016	5,83	106	1,75	105	79,99/ non communiqué
du 15 avril au 15 mai 2016	15,62	106	5,55	104	266,64/644,22
du 15 mai au 15 juin 2016	1,63	101	0,47	93	13,33/214,08
du 15 juin au 15 juillet 2016	108,68	105	81	105	2 519,75 /4 770,04
du 15 juillet au 15 août 2016	171,87	110	152,92	111	4 306,24/ 6 606,58
du 15 août au 15 septembre 2016	41,2	108	8,69	107	653,27/ 1 581,94

Ces données révèlent que si la puissance à souscrire avait été déterminée à 66 kVA pour la station NT et à 108 kVA pour la station LG sur la base des éléments explicités ci-dessus, tous les dépassements auraient été évités hormis celui enregistré entre les 15 juillet et 15 août 2016.

Or, pour la station NT ces dépassements de puissance ont représenté un montant de 23 730,96 euros TTC pour 1 780 heures de dépassements, et pour LG, 7 839,22 euros TTC, pour 588 heures de dépassements.

Il ressort de cette analyse que le fournisseur A n'a pas assuré de manière adéquate le rôle de conseil qui lui incombait pour faciliter le passage de votre contrat en offre de marché alors qu'il s'était engagé (cf. mémoire technique du 20 octobre 2015 p. 8) à « *un conseil dans le choix technique que vous aurez à faire pour résorber au cas par cas les atypismes* »

Il en a résulté la souscription d'une puissance inférieure à celle qui aurait dû prévaloir et la facturation de dépassements qui auraient été évités si la puissance à souscrire avait été déterminée correctement.

Je constate également que le fournisseur A ne vous a pas alerté des premiers dépassements constatés dont vous n'avez réellement pris conscience que le 30 août 2016.

Dans ces conditions, j'estime qu'il serait équitable que le fournisseur A assume sa responsabilité dans la facturation de ces dépassements en les prenant à sa charge à titre de dédommagement. J'inclus également les dépassements du 15 juillet au 15 août 2016. En effet, il m'est impossible de déterminer la durée pendant laquelle la puissance de 111 kVA a été atteinte, et donc le nombre d'heures durant lesquelles un dépassement n'aurait pu être évité entre 108 kVA et 111 kVA. Il est d'ailleurs probable que la puissance de 111 kVA n'ait été atteinte que quelques instants, de sorte que le doute, sur ce point devrait vous profiter.

Cela reviendrait à diminuer la dette du SIVU d'un montant de 23 730,96 euros TTC pour la station NT et de 7 839,22 euros TTC pour la station LG.

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

- d'accorder au SIVU un dédommagement de 370 TTC pour la station MS ;
- d'accorder au SIVU un dédommagement de 23 731 euros TTC correspondant aux pénalités de dépassement de puissance facturées pour la station NT ;
- de lui accorder un dédommagement de 7 839 euros TTC, correspondant aux pénalités de dépassement de puissance facturées pour la station LG.

Les solutions proposées en médiation ne peuvent être imposées aux parties.

Si le SIVU de XXXXX est en désaccord avec cette recommandation, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, il garde la possibilité d'engager une action en justice dont l'analyse pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Je vous remercie de bien vouloir m'informer par courriel ([mediation@energie-mediateur.fr](mailto:mediation@energie-mediateur.fr)), ou par courrier à l'aide de l'enquête de satisfaction ci-jointe, si le SIVU de XXXXX accepte ma recommandation.

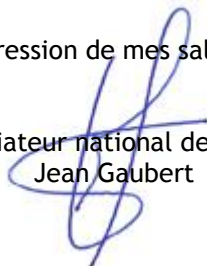
Vos réponses seront analysées à des fins statistiques pour améliorer le service rendu au consommateur et je vous remercie par avance de votre contribution.

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

Pour toute question relative à ce litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

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