

RESTAURANT LES P
Madame C.S

Paris, le 10 juillet 2019

N° de saisine : D2019-05701
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A et au distributeur Y pour les consommations d'électricité de votre restaurant. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facture annuelle du 26 décembre 2018 d'un montant de 3 056,14 euros TTC après déduction de vos mensualités (1 556,60 euros). Vous estimez en effet que l'augmentation de vos consommations à la suite de la pose d'un compteur Linky le 6 février 2018 est anormale. De plus, vous reprochez aux opérateurs de ne pas vous en avoir alerté.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y (jointes en annexe).

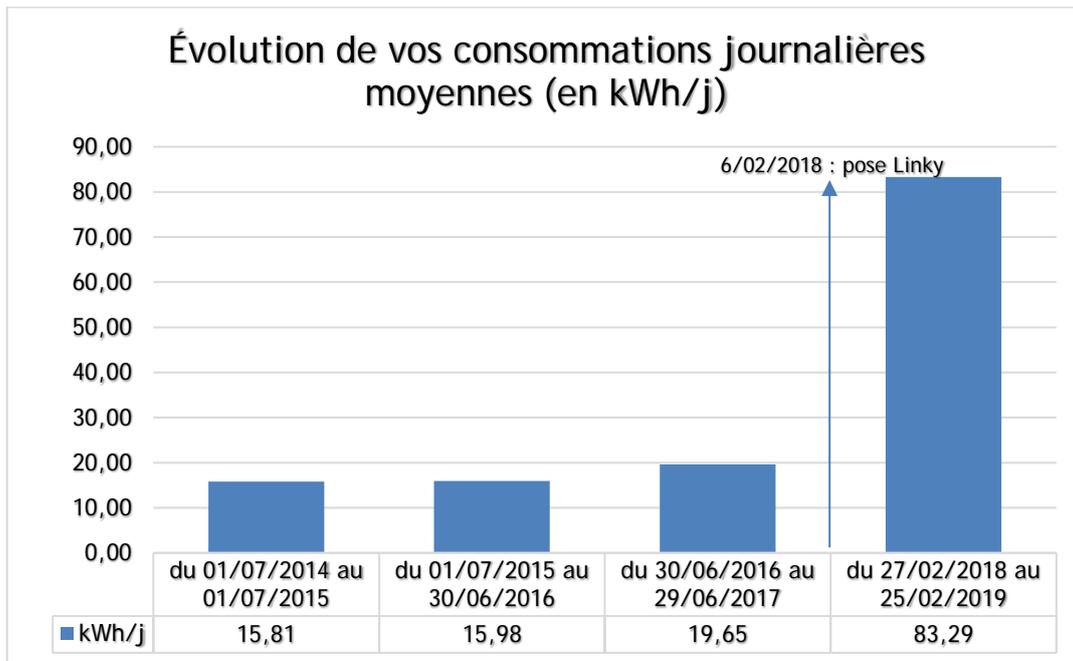
Le niveau des consommations enregistrées par le compteur Linky me semble cohérent avec les usages dont vous avez fait part. L'augmentation de vos consommations semble davantage s'expliquer par un dysfonctionnement de votre ancien compteur.

En revanche, A aurait dû détecter cette augmentation en vous proposant un réajustement de vos mensualités, ce qui vous aurait alertée. Toutefois, ayant constaté que cette pratique n'était pas inscrite dans les procédures d'A, je lui recommande de les faire évoluer.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

L'AUGMENTATION DE VOS CONSOMMATIONS À LA SUITE DE LA POSE DU COMPTEUR LINKY

Sur la base des données transmises par Y, j'ai représenté vos consommations annuelles d'électricité de la manière suivante :



Le compteur alimente un appartement, la salle de restaurant, la cuisine, la réserve et une salle de stockage. Chacune de ces parties dispose des équipements nécessaires à votre activité professionnelle, étant entendu que l'électricité est utilisée pour chauffer partiellement le local, le complément étant assuré par le gaz naturel.

Au regard des nombreux équipements décrits (au moins 8 réfrigérateurs et/ou congélateurs, les équipements de cuissons, de chauffage, etc.), la consommation enregistrée par l'ancien compteur semble anormalement basse, contrairement à celle enregistrée par le compteur Linky.

L'explication la plus plausible à l'augmentation des consommations semble provenir du dysfonctionnement de l'ancien compteur. J'ai en effet déjà pu constater à l'occasion de précédents litiges que des compteurs triphasés défectueux n'enregistraient la consommation que sur deux phases sur trois voire sur l'une des deux phases seulement, diminuant ainsi de 30 à 60% la consommation enregistrée.

La consommation qui n'a pas été enregistrée n'a pour autant, dans votre cas, fait l'objet d'aucun redressement, ce qui est à votre avantage.

Vous avez soulevé une incohérence dans les index mentionnés sur votre facture, en particulier ceux des 26 et 27 février 2018, respectivement à 485 et 1 996 kWh. Toutefois, il ne s'agit pas d'une incohérence : le premier est estimé et le second relevé. Aussi, seul ce dernier est à prendre en compte : il traduit une consommation de 95 kWh par jour depuis la pose du compteur, cohérente avec celle télé-relevée ensuite (par exemple 96 kWh par jour du 27 février au 27 avril 2018 ou 94 kWh par jour du 25 décembre 2018 au 25 février 2019). Ceci n'est donc pas un signe de dysfonctionnement du compteur.

Dans une logique de médiation, Y a proposé de réaliser une vérification métrologique de votre compteur, à ses frais. Cette prestation aurait normalement dû vous être facturée 335 euros TTC environ en cas d'absence de dysfonctionnement. Elle permettra de confirmer le bon fonctionnement du compteur Linky, ce qui devrait conforter l'hypothèse d'un dysfonctionnement de l'ancien compteur.

L'ABSENCE DE REEVALUATION DU CALENDRIER DE PAIEMENT

Le compteur Linky a commencé à communiquer des index à Y dès le 27 février 2018. Des index mensuels ont donc été adressés à A.

Ainsi, selon mes calculs, dès le relevé du 27 avril 2018 à 7 680 kWh, le montant des mensualités (1 556,60 euros) était dépassé. En effet, la consommation enregistrée et l'abonnement représentaient déjà 1 580 euros TTC environ.

Or, j'estime que dans le cadre de la mensualisation que vous avez souscrite, votre fournisseur, qui savait que vos mensualités étaient devenues insuffisantes, aurait dû les réévaluer pour vous permettre de lisser vos paiements sur l'année, ce qui est la finalité d'un plan de mensualisation.

Cette bonne pratique, qui découle de l'exécution des contrats de bonne foi, est mise en œuvre par de nombreux fournisseurs et notamment la branche « particuliers » d'A. En revanche, interrogé par mes services, la branche « professionnelle d'A » a précisé : « *Selon les CGV du contrat du client il n'est nullement stipulé que l'échéancier peut être révisé en cours de période si un écart notable apparaît entre la consommation réelle et la consommation estimée suite à une relève distributeur. (...) Nous ne modifions les mensualités que suite à la demande du client et sous certaines conditions.* »

Or, l'absence de réévaluation des mensualités, dans le cas où elle est nécessaire étant source de litige, il me semble opportun de recommander à A branche professionnelle d'y souscrire.

Dans le cas présent, vos mensualités n'ayant pas été réévaluées, vous avez dû faire face à une dépense imprévue, qui a perturbé la bonne gestion de votre restaurant. Un dédommagement devrait donc vous être accordé à ce titre. A a proposé un montant de 50 euros TTC, que j'estime insuffisant.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à Y de mettre en œuvre sa proposition de vérification métrologique à ses frais.

Je recommande également à A de vous accorder un dédommagement de 600 euros TTC, incluant celui de 50 euros TTC proposé, pour les désagréments liés à l'absence de réévaluation des mensualités (impossibilité de connaître le niveau réel de vos consommations en cours de période, perte de l'intérêt de la mensualisation, nécessité de faire face à une dépense imprévue).

Dans un but de prévention des litiges, je recommande à A pour tous ses clients mensualisés de proposer systématiquement une réévaluation des mensualités lorsque qu'un relevé intermédiaire révèle que le plan de mensualisation initialement arrêté était inadéquat

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 m'informerait dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur A refuse 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert

Copie : A
Y