

Paris, le 16 octobre 2019

N° de saisine : D2019-12779
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige du salon de coiffure C.

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige opposant le salon de coiffure C au fournisseur X et au distributeur Y concernant la facturation de ses consommations d'électricité. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous êtes titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité, pour le compte du salon de coiffure C auprès de X depuis le 12 juin 2013. Le compteur n°xxx a été remplacé le 25 septembre 2017 par le compteur Linky matricule xxx.

Vous contestez les index de dépose de l'ancien compteur n°xxx à 37 517 kWh en HC et 24 017 kWh en HP, pris en compte dans la facture du 17 novembre 2017, d'un montant de 3 770,07 euros TTC. Vous indiquez que la consommation en résultant est anormalement élevée et demandez la correction des index.

Par ailleurs, vous sollicitez le bénéfice de l'article L.224-11 du Code de la consommation au motif que le compteur n'a pas été relevé pendant deux ans.

J'ai analysé ce dossier ainsi que les observations de X et de Y (jointes en annexe).

En raison d'un dysfonctionnement du boîtier de télé-report, Y n'a plus relevé le compteur du salon de coiffure depuis le 2 juillet 2015. Les consommations ont été estimées et les index communiqués par vos soins, le 28 novembre 2016, étaient manifestement erronés et très sous-estimés.

Cette situation s'est trouvée régularisée avec les index de dépose de l'ancien compteur, relevés le 25 septembre 2017, donnant lieu à l'édition de la facture du 17 novembre 2017 sur laquelle sont prises en compte les consommations qui ne l'avaient pas été précédemment du fait de l'auto-relevé erroné.

Cette facture est revenue de ce fait sur une période qui s'étend du 2 juillet 2015 (dernier index réel pris en compte) au 25 septembre 2017, soit vingt-sept mois, ce qui n'est pas conforme à l'article L.224-11 du Code de la consommation.

Ceci étant, cette facturation est le résultat de l'auto relevé erroné que vous avez transmis. J'ai néanmoins tenu compte de la responsabilité propre de Y dans votre litige pour lui recommander de revaloriser le dédommagement proposé.

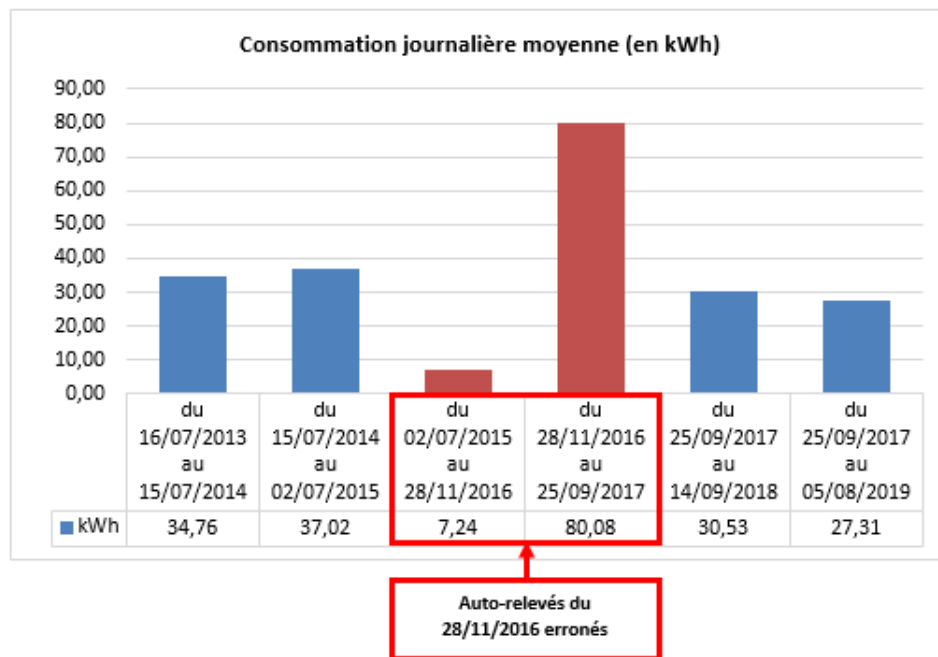
Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée :

LES INDEX AUTO-RELEVÉS DANS VOTRE HISTORIQUE DE CONSOMMATION

Compte tenu du dysfonctionnement du boîtier de téléreport de l'ancien compteur, Y n'a pas été en mesure de relever les index depuis le 2 juillet 2015.

Le 28 novembre 2016, vous avez communiqué des auto-relevés à 35 906 kWh en HC et 1 525 kWh en HP. Leur prise en compte a donné lieu à l'édition de la facture du 13 décembre 2016 (1 849,91 euros TTC en votre faveur) annulant 5 463 kWh en HC et 8 072 kWh en HP ce qui correspond aux estimations réalisées du 2 juillet 2015 au 28 novembre 2016.

Ainsi, en tenant compte des index relevés par vos soins, la consommation du salon de coiffure a évolué comme suit :

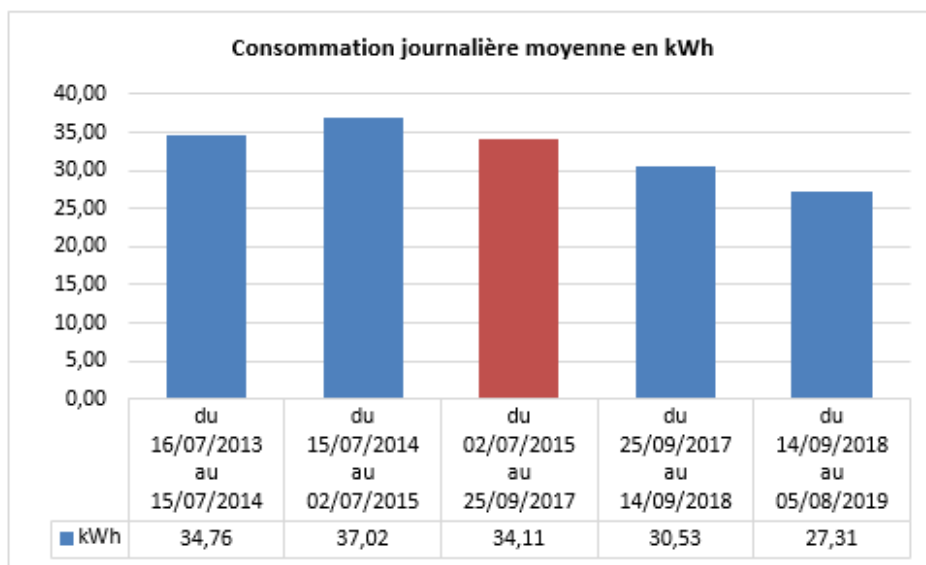


De juillet 2013 à juillet 2015, la consommation journalière moyenne du salon de coiffure s'est élevée à **35,9 kWh**, ce qui est similaire à celle constatée de septembre 2017 à août 2019, soit **29 kWh/jour**.

Or, en tenant compte des auto-relevés du 28 novembre 2016, il en résulte une consommation anormalement faible de juillet 2015 à novembre 2016 (**7,2 kWh/jour**), que vous justifiez par une baisse de l'activité professionnelle, sans toutefois me transmettre de justificatifs en attestant. De plus, cette diminution n'est pas cohérente avec la hausse des consommations entre novembre 2016 et septembre 2017 (**80,1 kWh/jour**).

Les index relevés par vos soins sont donc manifestement erronés.

Cela est confirmé par le fait qu'en tenant compte des index de dépose de votre ancien compteur relevés par Y le 25 septembre 2017, la consommation du salon de coiffure a été la suivante :



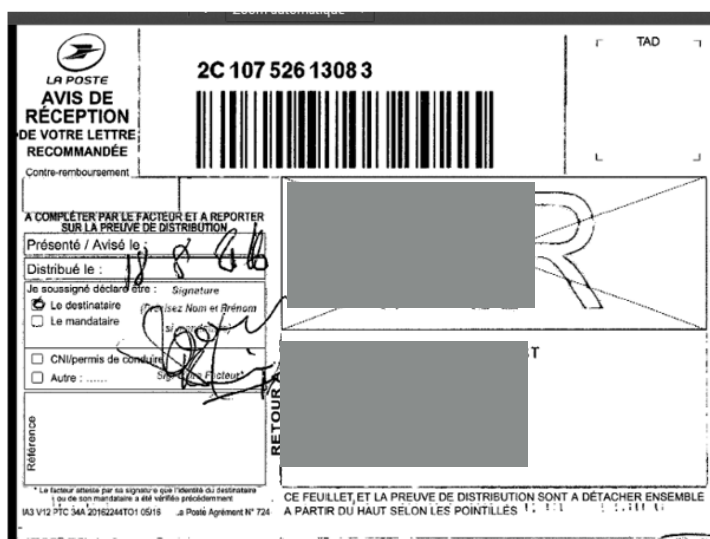
Il en résulte une consommation stable et de l'ordre de **34,1 kWh/jour** de juillet 2015 à septembre 2017, ce qui est cohérent avec celle constatée antérieurement et postérieurement, confirmant ainsi l'erreur dans les auto-relevés.

La prise en compte des index de dépose de votre ancien compteur a donc donné lieu à l'édition de la facture du 17 novembre 2017, d'un montant de 3 770,07 euros TTC. Elle a, en réalité, régularisé la consommation réelle du salon de coiffure du 2 juillet 2015 au 25 septembre 2017, soit vingt-sept mois, ce qui n'est pas conforme à l'article L.224-11 du Code de la consommation.

L'ARTICLE L.224-11 DU CODE DE LA CONSOMMATION

Y n'a pu relever le compteur du salon de coiffure depuis le 5 juillet 2015 et ce malgré l'envoi d'annonces passage releveur auxquelles il n'a pas été donné suite.

De plus, je constate que Y a adressé un courrier recommandé avec AR, réceptionné le 18 août 2016 par Madame Z l'alertant sur l'absence d'enregistrement d'index depuis juillet 2015 :



Ce n'est que le 28 novembre 2016 que vous avez communiqué des auto-relevés dont l'analyse ci-avant a permis de démontrer qu'ils étaient erronés.

Le 25 septembre 2017, lors du remplacement du dispositif de comptage, Y a pu accéder à l'ancien compteur et relever les index qu'il affichait. Leur prise en compte a permis de régulariser la consommation réelle du salon de coiffure pour la période du 2 juillet 2015 au 25 septembre 2017 (816 jours), soit vingt-sept mois, à hauteur de 1 611 kWh en HC et 22 492 kWh en HP.

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 (420 jours) décomptées en partant du dernier relevé ou auto-relevé. Ainsi, aucune consommation antérieure au 25 juillet 2016 (25 septembre 2017 - 14 mois) ne peut en principe être facturée :

J'ai évalué cette consommation comme suit :

- Consommations régularisées du 02/07/2015 au 25/09/2017, soit 816 jours : 1 611 kWh en HC et 22 492 kWh ;
 - Consommations à facturer sur 14 mois, soit 427 jours du 25/09/2017 au 25/07/2016 (évaluée sur la base de la consommation relevée entre le 2/07 2015 et le 25/09/2017 (4,67 kWh en HC et 29,4 kWh en HP) :
 - HC : 1 995 kWh
 - HP : 12 568 kWh
- Consommations à annuler :
- HC : la consommation mise à votre charge (1 611 kWh) représente moins de 14 mois de consommations
 - HP : 9 924 kWh en HP (22 492 - 12568)

Le bénéfice de l'article L.224-11 du Code de la consommation conduirait donc à une annulation de 9924 kWh en HP.

Dans le mesure où vous avez communiqué des auto-relevés erronés il ne serait pas anormal que vous preniez en charge les conséquences de cette erreur.

Néanmoins, j'estime que le distributeur Y a une part de responsabilité dans votre litige.

En effet, aucun auto relevé ne vous aurait été demandé si Y avait réparé le boîtier de télé-report sans attendre deux ans.

D'autre part, j'estime que votre facturation n'aurait pas été perturbée si l'index que vous aviez transmis, qui rendait compte d'une consommation anormalement faible avait été vérifié par Y.

- La détection du dysfonctionnement du boîtier de télé-report (BTR)

Y a indiqué le 15 janvier 2016, n'avoir pas été en mesure de relever le compteur matricule xxx, le système de télé-report étant défaillant.

Ce n'est que le 25 septembre 2017, soit plus de vingt mois après la détection de l'anomalie, que Y a remplacé l'ancien compteur, ce qui est anormalement long et est, en partie, à l'origine de ce litige dans la mesure où aucun relevé n'a été effectué jusqu'à la dépose de l'ancien dispositif de comptage.

Si le BTR avait été réparé dans un délai raisonnable, ce qui relève d'une bonne gestion du réseau, il ne vous aurait été demandé aucun auto-relevé et ce litige ne serait pas survenu.

- La prise en compte par Y de votre auto relevée

La consommation de juillet 2015 à novembre 2016 résultant de la prise en compte de vos auto-relevés, était anormalement faible au regard de l'historique des consommations. En effet, sur un et demi a été enregistré une consommation de 7,24 kWh par jour alors qu'auparavant le niveau de vos consommations était régulier et cinq fois supérieur (35 kWh par jour).

Dans ce contexte, j'estime que Y, avant de retenir cet index aberrant, aurait dû conduire des investigations auprès de vous. Ceci lui aurait été d'autant plus facile que votre commerce suppose que vous êtes facilement joignable.

Dans ce contexte, Y qui a concouru à votre litige et à l'important rattrapage auquel vous devez faire face devrait prendre à sa charge 50 % des consommations régularisées, soit 4 962 kWh en HP, ce qui représente environ 450 euros HT.

En conséquence, le distributeur devrait revaloriser le dédommagement proposé (100 euros TTC) au salon de coiffure C .

Pour sa part X a proposé un dédommagement de 150 euros TTC, ce qui m'apparaît satisfaisant.

Par ailleurs, une facilité de paiement, en douze mensualités, pourra être mise en place, permettant au salon de coiffure de s'acquitter de sa dette ce qui limitera autant qu'il est possible la contrainte qui en résulte pour son budget.

Enfin, j'ai relevé que le taux de consommations en heures pleines était élevé (85%) ce qui risque de ne pas vous permettre de bénéficier pleinement de votre option tarifaire. Je vous conseille par conséquent de contacter votre fournisseur pour étudier avec lui l'opportunité de passer en simple tarif.

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

- de prendre à sa charge l'annulation de 4962 kWh en HP , incluant les 100 euros proposés

Je recommande à X de mettre en œuvre ses propositions à savoir :

- d'accorder un dédommagement de 150 euros TTC ;
- mettre en place une facilité de paiement, sur la base des capacités financières du salon de coiffure C pour le règlement de son solde.

Enfin, je recommande au salon de coiffure de s'acquitter de sa dette selon les modalités qui seront convenues avec X.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

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

Si vous la contestez, ou si Y 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 ce litige, 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 : X
Y

Annexe 1 : Observations du fournisseur X

Annexe 2 : Observations du distributeur Y

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