



Paris, le 1^{er} mars 2012

Dossier suivi par : XX
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2011-XX
N° de recommandation : 2012-0035

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Mademoiselle,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations en électricité. Vous considérez que la consommation qui vous a été facturée le 14 avril 2009 (1 552,21 euros TTC) pour la période du 9 avril 2008 au 10 avril 2009 (13 560 kWh) est anormalement élevée. Vous estimez être victime d'un vol d'électricité à hauteur de 4 000 kWh. A cet égard, vous indiquez que le distributeur A a constaté des fils coupés au niveau de votre compteur. Le fournisseur X vous aurait invité à porter plainte en vous assurant que cette surconsommation ne vous serait pas facturée.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur X et le distributeur A m'ont adressées.

- Après analyse, je constate que le distributeur A a remarqué, le 9 avril 2008, que les fils du boîtier de télé-report étaient arrachés. Ce dernier a donc été remplacé le 26 avril 2008. Il a exclu l'hypothèse du vol d'électricité en indiquant qu'il était « *impossible de soustraire de l'énergie par la filerie du télé-report car il n'y a pas d'alimentation permanente. C'est le dispositif de relevé utilisé par les releveurs qui génère l'énergie nécessaire à l'interrogation à distance du compteur* ».

Je partage son analyse.

En fait, l'importance de la facture litigieuse du 14 avril 2009 s'explique par un dysfonctionnement du boîtier de télé-report. Le relevé effectué le 9 avril 2008 sur le boîtier défectueux impliquait une consommation anormalement basse de 1 104 kWh (8,4 kWh/jour) pour la période hivernale du 28 novembre 2007 au 9 avril 2008. L'échéancier mis en place pour les consommations à venir a été estimé sur la base de cette facture, sous-estimant les mensualités (42 euros). La facture d'avril 2009 régularise donc vos consommations depuis la mise en service de votre contrat (28 novembre 2007).

Je tiens à attirer votre attention sur le fait que le dysfonctionnement d'un système de télé-report, qui permet de résoudre les problèmes liés à l'inaccessibilité des compteurs, n'a aucune incidence sur l'enregistrement des consommations par le compteur lui-même. Votre consommation est d'ailleurs stable puisque vous avez consommé :

- 25,4 kWh par jour du 28 novembre 2007 au 9 octobre 2008 ;

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

- 25,6 kWh par jour du 9 octobre 2008 au 9 octobre 2009 ;
- 25,2 kWh par jour du 9 octobre 2009 au 8 octobre 2010 ;
- 19,2 kWh par jour du 8 octobre 2010 au 11 octobre 2011.

Votre facturation était donc juste.

Toutefois, je constate que les consommations couvertes par la facture litigieuse du 14 avril 2009 avaient plus de deux ans à la date à laquelle j'ai été saisi. Aux termes de l'article L.137-2 du Code de la consommation, cette facture est donc prescrite. Le principe de la prescription extinctive a d'ailleurs été rappelé par le ministre chargé de l'industrie¹ qui a indiqué qu'« aucun paiement ne peut être réclamé à un consommateur par un fournisseur d'énergie pour une fourniture antérieure à deux années ». Je considère donc que le fournisseur devrait cesser de vous relancer en paiement pour le surplus de 4 000 kWh que vous avez systématiquement déduit du règlement de vos factures successives.

Par ailleurs, j'estime que le distributeur A est directement responsable de votre litige en tant que responsable des données de comptage. En effet, lorsqu'un boîtier de télé-report est défectueux, le distributeur en est immédiatement informé par son système d'informations. Il était donc alerté par l'existence d'une anomalie, laquelle était également confirmée par la faiblesse des consommations que le relevé d'avril 2008 impliquait pour une période hivernale. Ce manquement vous a causé de multiples désagréments : vous n'avez pas été en mesure d'apprécier votre consommation réelle et de la maîtriser le cas échéant, et vous vous êtes trouvée redevable, en une seule fois, d'une facture d'un montant important alors que vous aviez opté pour la mensualisation dont le but était de lisser les dépenses sur l'année. Ces différents désagréments devraient donner lieu à un dédommagement de sa part.

Je considère que le traitement de votre réclamation par le fournisseur X a été satisfaisant. Je prends acte du dédommagement de 100 euros TTC qu'il vous a accordé (facture du 11 avril 2011).

En conséquence, je recommande :

- au distributeur A, de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC au titre de la détection tardive du dysfonctionnement du boîtier de télé-report ;
- au fournisseur X, d'abandonner le recouvrement de la créance équivalant aux 4 000 kWh litigieux, désormais prescrits.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe). En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur et le distributeur m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Mademoiselle, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

¹ Question n° 58308 de M. Tibéri posée le 15 septembre 2009 à M. le ministre de l'industrie / réponse du 6 avril 2010