

Madame et Monsieur B.

XX

XX

Paris, le 16 avril 2013

Dossier suivi par : XX

Tél. : XX

Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XX

N° de recommandation : 2013-0579

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame, Monsieur,

Ce litige concerne la contestation de vos consommations d'électricité et de gaz naturel facturées le 28 novembre 2011, pour un montant de 8 963,89 euros TTC (après déduction de vos prélèvements mensuels d'un montant total de 1 822,30 euros TTC). Vous considérez que ces consommations sont anormalement élevées au regard de celles qui vous ont été facturées les années précédentes.

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur X de réexaminer votre réclamation, dans le cadre du processus dit « *de deuxième chance* », que j'ai mis en place. Sa réponse n'ayant pas permis de résoudre votre litige, vous m'avez confirmé votre saisine. J'ai donc analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur X et les distributeurs B et A m'ont adressées (jointes en annexes).

Sur la contestation des consommations d'électricité

Je constate que la facture litigieuse du 28 novembre 2011 régularise vos consommations d'électricité depuis la mise en service de votre installation le 12 novembre 2003, du fait d'une succession d'erreurs de relevés de votre part et de celle du distributeur B.

Il apparaît en effet que votre compteur électrique est un compteur électromécanique à six roues pour lequel il convient de relever les cinq derniers chiffres. Or, ce sont les cinq premiers chiffres qui ont été systématiquement relevés de novembre 2003 à novembre 2011. Ces erreurs de relevé ont d'abord été commises par les agents du distributeur B, puis par vous dans le cadre d'index auto-relevés que vous avez communiqués les relevés cycliques n'ayant pas pu être effectués du fait de votre absence.

Toutefois, dans les observations qu'il m'a communiquées, le distributeur B a indiqué avoir effectué un redressement le 26 avril 2012, limitant le rattrapage de vos consommations à deux ans. Ce redressement correspond à l'application des règles de prescription régies par l'article L.137-2 du Code de la consommation.

Page 1 sur 5

Lors de votre entretien téléphonique avec mon collaborateur, vous lui avez indiqué que vous acceptiez ce redressement et que vous ne contestiez donc plus la facturation de vos consommations d'électricité.

En revanche, les erreurs de relevés successives, qui n'ont pas été reconnues par le distributeur B, ont occasionné l'émission d'une facture d'un montant important (1 155,32 euros TTC après régularisation), dix fois plus élevé que celui de vos factures habituelles, ce qui a perturbé votre trésorerie. Elles vous sont d'autant plus préjudiciables, que vous aviez opté pour la mensualisation de vos paiements afin de lisser vos dépenses et éviter d'avoir à régler une facture pour un montant trop élevé.

De plus, ces anomalies ne vous ont pas permis de prendre conscience de votre consommation réelle et donc de mieux la maîtriser.

Le distributeur B est tenu d'effectuer des relevés de compteur fiables, en tant que responsable du service public des données de comptage (article L.322-8-7° du Code de l'énergie). Le faible niveau de consommations enregistré pendant huit ans aurait dû l'inciter à mener des investigations complémentaires, ce qu'il ne semble pas avoir fait. Je note au contraire que le distributeur B a reconnu avoir relevé un index valable en mai 2009 mais qu'il a préféré le rejeter pour forte consommation et le remplacer par un index estimé.

L'ensemble de ces désagréments imputables au distributeur B justifieraient donc un dédommagement de sa part.

En ce qui concerne la contestation des consommations de gaz naturel

A l'instar de l'électricité, je considère que la facture du 28 novembre 2011 régularise vos consommations de gaz naturel n'ayant pas été facturées entre le 26 novembre 2007 et le 11 mai 2011, du fait de l'absence de relevé de votre compteur et d'erreurs de lecture ou de prise en compte des index auto-relevés que vous avez communiqués.

Je remarque en effet, que vos consommations ont été estimées en mai et en novembre 2008 ainsi qu'en mai 2009 et en novembre 2010. Le distributeur A a sous estimé de façon exagérée votre consommation durant cette période puisque les index qu'il a calculés ont abouti à ne vous facturer que 1 655 m³ entre novembre 2007 et novembre 2008, soit une moyenne de 4,6 m³ par jour. Ce niveau de consommation est deux fois inférieur à celui enregistré durant les années antérieures : 3 141 m³ de novembre 2004 à novembre 2005 (8,9 m³ par jour), 3 882 m³ de novembre 2005 à novembre 2006 (11,05 m³ par jour), 3 387 m³ de novembre 2006 à novembre 2007 (9 m³ par jour).

Le distributeur A indique également avoir enregistré des index auto-relevés en lieu et place des relevés cycliques en novembre 2009 et mai 2010. Ces index auto-relevés sont vraisemblablement erronés, puisque celui du 24 novembre 2009 aboutit à n'enregistrer qu'une faible consommation pour la période du 25 mai au 24 novembre 2009 (522 m³, soit 1,45 m³ par jour), par comparaison avec la période similaire précédente (3,94 m³ par jour de mai à novembre 2006) ou avec la période postérieure (4,5 m³ par jour de mai à novembre 2011). Etant donné que les consommations précédentes avaient été sous-estimées par le distributeur A, l'index auto-relevé communiqué en novembre 2009 aurait plutôt dû révéler une consommation plus élevée au titre de la régularisation des consommations.

L'index auto-relevé de mai 2010 aboutit à l'enregistrement d'une consommation de 2 114 m³ pour la période du 24 novembre 2009 au 25 mai 2010 (11,7 m³ par jour). Ce niveau reste bas au regard de celui enregistré durant des périodes similaires précédentes (18,5 m³ en novembre 2005 à mai 2006, 13,5 m³ de novembre 2006 à mai 2007). Il aurait dû également être plus élevé compte-tenu des sous estimations antérieures.

En revanche, l'index auto-relevé du 26 novembre 2007 est sans doute correct dans la mesure où il aboutit à l'enregistrement d'une consommation de 943 m³ entre le 10 mai et le 26 novembre 2007, soit une moyenne de 4,8 m³ par jour, similaire à celle enregistrée durant des périodes similaires précédentes (5,03 m³ par jour de mai à novembre 2004, 3,95 m³ par jour entre mai et novembre 2005, 3,94 m³ par jour de mai à novembre 2006) ou postérieures (4,5 m³ par jour de mai à novembre 2011).

En considérant les consommations enregistrées entre deux relevés fiables, je constate que vous avez consommé 16 264 m³ entre le 10 mai 2007 et le 11 mai 2011, soit une moyenne de 11,3 m³ par jour.

Ce niveau de consommation est relativement semblable à celui enregistré durant des périodes similaires antérieures (9,7 m³ par jour entre mai 2004 et mai 2005, 10,8 m³ par jour de mai 2005 à mai 2006) ou postérieures (8,1 m³ par jour entre mai 2011 et mai 2012, puis 8,2 m³ par jour entre mai 2012 et mars 2013¹).

L'écart de consommation par rapport aux périodes postérieures pourrait s'expliquer par les conditions climatiques qui ont été plus rigoureuses durant la période litigieuse, laquelle comprend notamment les hivers 2008-2009 et 2009-2010 classés par METEO FRANCE comme les troisième et quatrième hivers les plus rigoureux de ces vingt cinq dernières années. On ne peut pas non plus exclure, comme je l'ai constaté sur de nombreux dossiers, que l'importante facture de régularisation reçue vous ait amenée à réduire sensiblement votre consommation.

Par conséquent, je ne dispose d'aucun élément pour remettre en cause le bien-fondé des consommations enregistrées par votre compteur.

En tout état de cause, la baisse de vos consommations permet raisonnablement d'exclure un dysfonctionnement de votre compteur. Je remarque de plus, qu'elles fluctuent de façon cohérente en fonction des saisons. Ainsi, entre le 11 mai et 14 décembre 2011 et entre le 10 mai et le 17 novembre 2012 (périodes essentiellement estivales), votre consommation moyenne était respectivement de 4,5 m³ par jour et de 3,2 m³ par jour, soit bien inférieure à celle enregistrée durant les périodes du 14 décembre 2011 au 10 mai 2012 (13,25 m³ par jour) ou du 17 novembre 2012 au 21 mars 2013 (15,6 m³ par jour) qui comprenaient un hiver.

Je considère donc que la proposition d'étalonnage de votre compteur, faite par le distributeur A dans ses observations complémentaires (voir annexe 4), est inutile.

Je ne dispose pas d'explication sur les anomalies relatives aux index indiqués comme auto-relevés par le distributeur A : la réalité de ces auto-relevés n'est d'ailleurs pas attestée, puisque j'ai déjà eu à connaître des situations où un index estimé par le distributeur ou le fournisseur était enregistré comme auto-relevé. En outre, de multiples anomalies de transcription ou de saisies manuelles sont possibles entre la lecture d'un compteur et l'enregistrement de cette valeur dans le système d'information du distributeur, certaines étant imputables aux conseillers clientèle et aux systèmes informatiques des opérateurs. Toutefois, la responsabilité des anomalies dans les auto-relevés importe peu : seul le caractère erroné, incontestable, de ces index doit être retenu.

En revanche, sachant que la gestion des index est assurée par des services communs aux distributeurs B et A, je suis étonné que le distributeur A n'ait pas appliqué les règles de prescription régies par l'article L.137-2 du code de la consommation selon les mêmes modalités que le distributeur B.

Je rappelle que les règles de prescription en vigueur prévoient que :

- l'action des professionnels pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs se prescrit par deux ans (article L.137-2 du Code de la consommation) ;

¹ Consommation calculée sur la base de la photographie de votre compteur que vous m'avez communiquée le 21 mars 2013, révélant un index à 72 166 m³ à cette date.

- la prescription court à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant d'exercer ce droit (article 2224 du Code civil) ;
- la saisine de mes services suspend la prescription des actions civiles et pénales jusqu'à l'émission de ma recommandation (article L.122-1, alinéa 3, du Code de l'énergie).

Le délai de prescription court à compter de la connaissance ou de la connaissance supposée de la créance. Sachant que le distributeur A est tenu de procéder à un relevé de votre compteur tous les six mois, en vertu de l'article 6 de l'ordonnance n°58-881 du 24 septembre 1958, ce sont donc ces dates prévisionnelles de relève cyclique de votre compteur qui marquent le point de départ de la prescription.

Les consommations régularisées pour la période du 26 novembre 2007 au 25 mai 2010 étaient donc prescrites à la date de votre saisine. Sachant que votre consommation moyenne durant cette période était de 11,3 m³ par jour, la consommation prescrite devrait donc être de 10 159 m³ (899 jours x 11,3 m³), déduction faite des consommations estimées que vous avez réglées durant la période litigieuse, soit 4 879 m³.

Au final, j'évalue donc les consommations non recouvrables à 5 280 m³ (10 159 - 4 879). Je considère qu'il appartient au distributeur A de les annuler.

Par ailleurs, je prends acte du geste commercial de 150 euros TTC que le fournisseur X vous a accordé dans le cadre du processus de « *deuxième chance* ». J'estime qu'il s'agit d'un dédommagement satisfaisant au regard de son manquement à son obligation de vous facturer au moins une fois par an sur la base de votre consommation réelle, prévue à l'article L.121-90 du Code de la consommation.

De même, j'estime convenable la régularisation tarifaire qu'il a appliqué et qui a abouti à un crédit en votre faveur de 877,23 euros TTC, porté dans la facture du 21 décembre 2012. Cette régularisation devra toutefois être limitée à la période exacte de facturation.

Dans les observations qu'il m'a communiquées, le fournisseur X a ajouté vous avoir proposé un échelonnement de paiement pour le règlement du solde restant dû. Je l'invite à renouveler cette proposition pour le règlement de la facture rectificative qu'il devrait émettre après transmission des flux rectificatifs par A correspondant à ma recommandation. Sachant que la nouvelle facture rectificative devrait limiter la régularisation des consommations à deux ans, j'estime que le fournisseur X pourrait vous proposer un échelonnement de paiement sur une période équivalente.

Compte-tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur B de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments subis par ses erreurs de relevé à l'origine de la facture litigieuse du 28 novembre 2011.

Je recommande au distributeur A :

- D'annuler 5280 m³ de consommations prescrites ;
- De transmettre le flux rectificatif correspondant au fournisseur X.

Je recommande au fournisseur X :

- De corriger sa facturation en conséquence ;
- De vous proposer un échelonnement de paiement pour le règlement du nouveau solde restant dû, sur une période à convenir entre les parties.

Je vous recommande de régler le solde issu de la facture rectificative que le fournisseur X vous adressera, conformément à l'échelonnement de paiement que vous aurez convenu avec celui-ci.

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 X ainsi que les distributeurs B et A 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, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville