

Monsieur O.
XXXX
XXXX

Paris, le 7 juin 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-0893

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation des frais de location d'un compteur de chantier, et le redressement effectué à la suite de la détection d'un dysfonctionnement de votre compteur.

En janvier 2012, vous avez demandé à Y de cesser la facturation de frais relatifs à la location d'un coffret équipé pour branchement de chantier. Vous faisiez en effet valoir que ce branchement n'était plus justifié depuis 1985. En réponse, Y vous a confirmé que ces frais n'auraient pas dû vous être facturés depuis le 5 janvier 2004, date de réception de l'attestation de conformité de votre installation (CONSUEL). Aussi, il a évalué la somme à vous rembourser à 1 801,42 euros TTC.

Toutefois, il vous a également informé qu'en raison d'un dysfonctionnement de votre compteur entre 2008 et 2011, il devait procéder à un redressement de vos consommations, représentant la somme de 1 717,90 euros TTC, s'imputant sur celle à vous rembourser. Aussi, il a déduit 83,52 euros TTC de votre facture suivante. Insatisfait, vous avez contesté d'une part, la date retenue par Y, puisque votre attestation avait été établie le 18 avril 2001 par votre installateur, et d'autre part le principe même du redressement, aux motifs que vous n'aviez pas été informé du remplacement de votre compteur et de la détection tardive du dysfonctionnement. N'obtenant pas de réponse satisfaisante, vous m'avez saisi.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations qu'Y m'a adressées (jointes en annexe).

Page 1 sur 4

Concernant la location du compteur de chantier :

Y m'a informé avoir reçu l'attestation CONSUEL pour votre installation, le 5 janvier 2004. Il a produit, à l'appui de ses observations, une copie de l'attestation (jointe en annexe) sur laquelle figure un cachet de réception qu'elle a apposé mentionnant cette date. Vous avez cependant informé l'un de mes collaborateurs, que vous aviez envoyé à Y cette attestation peu de temps après l'avoir obtenue.

Je constate que cette attestation a été établie par votre installateur le 18 avril 2001 et que le cachet du CONSUEL date du 3 mai 2001. Je relève également que la date du 18 septembre 2001 a été apposée à la main en haut du document. Ces éléments sont donc contradictoires avec l'information transmise par Y. De plus, j'estime que vous n'aviez aucun intérêt à ne pas envoyer ce document dès son obtention, d'autant que les frais de location du compteur provisoire vous étaient facturés. Je considère également que la date apposée par Y par le biais d'un cachet ne peut pas permettre de prouver la date d'envoi ou de réception de cette attestation. Je rappelle en effet qu'il résulte de l'article 1315 du Code civil que nul ne peut se constituer de preuve à soi même. Aussi, j'estime qu'un doute persiste concernant la date à laquelle Y a reçu votre attestation. Ce doute ne devant vous pénaliser, je considère qu'il serait équitable de retenir comme date de réception le 3 mai 2001. Cette date reviendrait à annuler deux ans et sept mois supplémentaires, soit environ 590 euros TTC (prix moyen mensuel de la location retenu de 16 euros HT).

Concernant le redressement de vos consommations d'électricité :

Je remarque que votre consommation d'électricité a commencé à baisser en 2008, ce qui s'explique selon vous par une occupation intermittente de votre logement depuis fin 2007, mais qu'elle était quasi nulle entre 2009 et 2011, ce qui était incohérent avec vos usages de l'électricité, et ne peut s'expliquer que par un dysfonctionnement de votre compteur. Un redressement de vos consommations était donc justifié dans son principe.

En ce qui concerne le calcul du redressement, je vous précise que les dispositions applicables en cas de dysfonctionnement d'un compteur d'électricité s'appuient sur les règles concertées entre les acteurs du marché établies sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE)¹ et relatives aux erreurs de comptage, qui prévoient qu'en présence d'un historique exploitable, l'estimation doit être établie à partir de la consommations constatée sur une période antérieure similaire tant au niveau de la durée que de la saison. A défaut, l'estimation est effectuée sur la base de point de livraison (PDL, c'est-à-dire la référence technique de votre compteur) comparables. Un abattement de 10% est ensuite appliqué compte-tenu de l'incertitude liée à l'estimation. En outre, la période redressée se termine à la date de remplacement du compteur, et ne peut remonter au-delà de deux ans, en vertu des règles de prescription en vigueur (article L. 137-2 du Code de la consommation).

Je note d'abord que ce n'est qu'à la suite de votre réclamation concernant la facturation du compteur de chantier, en janvier 2012, qu'Y a soulevé le dysfonctionnement de votre ancien compteur, qui avait pourtant été remplacé en octobre 2011. Or, la procédure précitée prévoit l'envoi, dès la détection du dysfonctionnement, d'un courrier informant le consommateur et proposant la base du redressement des consommations. De plus, je relève qu'elle n'a détecté le dysfonctionnement de votre compteur qu'au bout trois ans de dysfonctionnement, période pendant laquelle les relevés cycliques ont régulièrement été effectués. Enfin, je note qu'Y a basé le calcul de son redressement sur une consommation moyenne établie pendant 6 ans, sans appliquer l'abattement de 10%. De plus, la période de redressement était supérieure à celle légalement autorisée de deux ans.

¹ disponible à l'adresse suivante : www.gte2007.com

Aussi, je considère que le délai anormalement long pour vous prévenir du dysfonctionnement de votre compteur, le délai de détection de celui-ci et le non respect de la procédure précitée, sont à l'origine de désagréments, qui justifient un dédommagement.

Par ailleurs, je rappelle qu'en vertu des règles de prescription en vigueur:

- 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) ;
- 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 L122-1, alinéa 3, du Code de l'énergie)

Dans votre cas, les consommations régularisées par le redressement couvrent la période de 2009 au 3 octobre 2011. Une créance naît à chaque fois qu'un relevé est réalisé ou aurait dû l'être par Y. Celui-ci réalisant des relevés de votre compteur tous les trois mois (en mars, juin, septembre et décembre de chaque année), j'estime que toutes les créances correspondant à des consommations qui auraient dû être enregistrées avant mars 2011 étaient prescrites à la date de votre saisine. Par ailleurs, les consommations régularisées pour la période antérieure au relevé de décembre 2009 étaient déjà prescrites à la date de facturation du redressement.

J'estime donc que le redressement effectué le 24 avril 2012 devrait être annulé, et qu'un nouveau redressement, respectant les règles de la procédure ci-dessus rappelée, devrait être effectué.

Celui-ci devrait être basé sur la consommation enregistrée l'année précédant le dysfonctionnement de votre compteur (2008) :

- période à redresser : du 1^{er} mars 2011 au 3 octobre 2011 soit 216 jours,
- consommation enregistrée pendant cette période : 47 kWh, soit 0,17 kWh par jour,
- consommation de référence : 9,75 kWh par jour,
- consommation à redresser : $216 \text{ jours} \times ((9,75 - 0,17) \times 0,9) = 1\,862 \text{ kWh}$.

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

- de vous rembourser les frais de location du compteur depuis le 3 mai 2001,
- de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour les désagréments subis par la détection tardive du dysfonctionnement, le délai anormalement long de prévenance, et le non respect de la procédure concertée pour le calcul du redressement,
- d'annuler le premier redressement effectué, de le remplacer par le redressement ci-dessus décrit et de vous adresser la facture rectificative correspondante.

Je lui recommande également d'appliquer aux redressements faisant suite à un dysfonctionnement de compteur les dispositions définies par la procédure concertée entre les acteurs du marché de l'électricité relative aux erreurs de comptage.

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, Y m'informera 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Copie : Y