

Paris, le 8 août 2012

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

N° de saisine : S2011-XXXX  
N° de recommandation : 2012-1416

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne deux factures d'électricité du 28 juillet 2011 émises pour des montants de 2 020,89 euros TTC et de 4 215,64 euros TTC. D'après les informations que le service client de votre fournisseur vous a transmises, ces factures régularisent vos consommations qui n'avaient pas été facturées depuis juin 2008 en raison d'un dysfonctionnement de votre compteur qui n'affichait pas les index.

Vous indiquez avoir toujours réglé vos factures durant cette période et vous précisez que les estimations faites par le distributeur A ne tiennent pas compte de votre baisse d'activité en 2009/2010 due à la fermeture de votre entreprise durant une longue période pour des raisons de santé. Vous reprochez de plus au distributeur A d'avoir fait preuve de négligence en ayant attendu trois ans pour corriger le dysfonctionnement de votre compteur alors que ce dernier était accessible. Vous réclamez enfin l'application du délai de prescription de deux ans prévu à l'article L.137-2 du Code de la consommation.

J'ai procédé à une analyse détaillée de tous les éléments du dossier que vous m'avez transmis, ainsi que des observations du fournisseur X et du distributeur A (jointes en annexe).

- **Sur l'application des règles de prescription du code de la consommation**

Je dois vous préciser que vous ne pourrez pas bénéficier des dispositions du code de la consommation car vous avez le statut de commerçant. Or, c'est le code de commerce qui régit les relations entre commerçants. Je vous rappelle ainsi que l'article L.110-4-I du code de commerce prévoit que « *les obligations nées à l'occasion de leur commerce entre commerçants ou entre commerçants et non commerçants se prescrivent par cinq ans si elles ne sont pas soumises à des prescriptions spéciales plus courtes* ».

Page 1 sur 4

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 :

Le distributeur A était donc fondé à régulariser vos consommations pour une période de trois ans.

- **Sur les consommations facturées le 28 juillet 2011**

Je vous confirme tout d'abord que les deux factures du 28 juillet 2011 régularisent vos consommations entre le 28 juin 2008 et le 4 juillet 2011, date du changement de compteur.

D'après les informations communiquées par le distributeur A, l'index de dépose de votre ancien compteur a été calculé le 4 juillet 2011 sur la base de vos consommations entre le 21 juin 2007 et le 23 juin 2008. Cela a abouti à vous facturer une consommation de 122 420 kWh entre le 23 juin 2008 et le 4 juillet 2011, soit une consommation journalière moyenne de 112,2 kWh.

J'estime que le distributeur A n'a pas respecté la procédure concertée entre les acteurs du marché, établie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), relative aux erreurs de comptage. Cette procédure prévoit en effet que l'évaluation des consommations doit se faire par comparaison avec une période de consommation similaire en présence d'un historique de consommation exploitable. Un abattement systématique de 10 % est également appliqué au titre de l'incertitude relative à l'estimation.

Dans votre cas, je remarque que vos consommations enregistrées sur la période du 21 juin 2007 au 23 juin 2008 et qui se sont élevées à 42 993 kWh (118,8 kWh par jour) constituent un historique de consommation suffisant. Je considère donc que le distributeur A devrait annuler la consommation de 122 420 kWh pour la période du 23 juin 2008 au 4 juillet 2011 pour la remplacer par un redressement basé sur vos consommations entre le 21 juin 2007 et le 23 juin 2008, avec l'application d'un abattement de 10 %, soit une refacturation de 116 737 kWh.

En outre, vous m'avez indiqué avoir cessé toute activité durant une longue période en 2009 et 2010 pour des raisons de santé. Après avoir analysé vos comptes de résultats des exercices 2007 à 2011, que vous m'avez communiqués à titre de preuves, j'ai pu constater que votre société avait effectivement subi une baisse de ses résultats de 12,6 % durant la période de dysfonctionnement (exercices 2008/2009, 2009/2010 et 2010/2011) par rapport à l'exercice 2007/2008. Je considère dès lors que le distributeur A devrait tenir compte de ces documents (voir annexe 3) pour appliquer un abattement supplémentaire correspondant à la baisse de vos activités.

Par ailleurs, j'ai constaté plusieurs erreurs dans les deux factures du 28 juillet 2011. Je remarque d'une part que ces deux factures se basent sur un index relevé à 88 990 kWh en date du 21 juin 2011. Or d'après l'historique de vos consommations communiqué par le distributeur A, il n'a jamais été relevé d'index en juin 2011 et la valeur ne correspond à aucun des index estimés par le distributeur A durant cette période.

D'autre part, je considère qu'il y a eu une erreur sur la répartition de la facturation de vos consommations. La première facture du 28 juillet 2007 ne facture en effet qu'une consommation de 89 038 kWh pour la période du 22 juin 2008 au 21 juin 2011 (trente six mois, soit une consommation moyenne de 82,4 kWh par jour), tandis que la seconde facture du 28 juillet 2011 comprend une consommation de 33 382 kWh pour la période du 22 juin 2011 au 3 juillet 2011 (onze jours, soit une moyenne de 3 034,73 kWh par jour). Cette erreur a eu une influence sur le prix des consommations facturées. Après avoir procédé à un nouveau calcul de vos consommations sur la base du *pro rata temporis*, j'ai constaté une différence de 47,89 euros TTC en votre défaveur.

Si ces deux erreurs de facturation n'ont eu aucune incidence sur le volume de consommation facturé, qui a été correctement effectué, je considère néanmoins qu'elles ont légitimement pu vous faire douter de leur bien fondé. Le fournisseur X devrait donc vous accorder un dédommagement pour les désagréments du fait de ses erreurs de facturation.

Enfin, dans le cas où une facture rectificative vous serait adressée en application du redressement que le distributeur A aura fait, j'estime que le fournisseur X devrait vous

Page 2 sur 4

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 :

accorder un échelonnement de paiement sur une durée équivalente à la durée du redressement (trois ans, soit trente-six mensualités) afin de vous permettre de régler le solde restant.

- **Sur la détection du dysfonctionnement du compteur**

Je rappelle au distributeur A qu'il lui incombe une mission de contrôle de conformité des points de livraison. A ce titre, il lui appartenait de mener les investigations nécessaires afin de vérifier l'existence de l'anomalie et, au besoin, de diligenter l'intervention d'un agent sur place. Or, dans votre affaire, cela n'a été fait qu'après trois ans.

Le distributeur A a indiqué dans ses observations (voir annexe 2) que votre compteur était inaccessible et que vous étiez absent lors de ses déplacements des 15 juillet et 21 septembre 2009 pour vérifier votre compteur. Il ajoute vous avoir alerté à compter de juin 2009 par l'envoi de quatre courriers vous demandant de lui permettre d'accéder à votre compteur.

De votre côté, vous reprochez au distributeur A de ne s'être jamais présenté devant votre enseigne durant la période de dysfonctionnement de votre compteur, alors que votre magasin est ouvert au public durant la journée. Vous précisez n'avoir reçu qu'un seul des quatre courriers envoyés par le distributeur A et que vous l'avez immédiatement recontacté par téléphone après la réception de celui-ci.

Je constate que votre enseigne est effectivement ouverte au public du lundi au samedi de 8 h 00 à 17 h 00. Ces horaires correspondent exactement au créneau horaire de passage des agents du distributeur A pour relever les compteurs. S'il existe une possibilité que vous ayez été absent le 15 juillet 2009, dans la mesure où il s'agit d'une période de vacances, je considère en revanche peu probable qu'il n'y ait eu personne le lundi 21 septembre 2009.

En tout état de cause, je constate que les horaires d'ouverture de votre enseigne se situaient dans la plage horaire du passage des agents du distributeur A ce qui aurait dû permettre la réalisation d'un relevé de votre compteur dans un délai bien inférieur à trois ans. La forte puissance souscrite (36 kVA) et votre statut de professionnel auraient dû inciter le distributeur A à se montrer plus attentif, compte-tenu des lourdes conséquences attachées à un dysfonctionnement. Je considère donc que le distributeur A n'a pas accompli les diligences attendues d'un gestionnaire de réseau de distribution.

S'agissant de l'envoi des quatre courriers d'alerte, le distributeur A m'a effectivement communiqué une copie de ces courriers. Toutefois, il ne m'a fourni aucun élément prouvant que vous en ayez bien été destinataire. Or, j'estime qu'en cas de différend, le distributeur doit être en mesure de prouver qu'il a bien rempli ses obligations. L'utilisation du courrier simple en lieu et place du courrier recommandé est un choix du distributeur A, probablement dicté par des considérations économiques compréhensibles. Je considère néanmoins qu'après deux ou trois absences consécutives pour le relevé d'un compteur, le distributeur A devrait avoir recours à l'envoi d'un courrier recommandé après un courrier simple envoyé sans obtenir de réponse. Ce formalisme constituerait pour lui un moyen de preuve difficilement contestable des diligences accomplies.

La correction tardive du dysfonctionnement de votre compteur et l'absence de communication d'index relevés durant trois ans vous ont causé un désagrément important avec deux factures à régler pour un montant total très élevé (6 236,53 euros TTC).

Je considère donc que le distributeur A devrait vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis du fait de la correction tardive du dysfonctionnement de votre compteur.

Par ailleurs, je constate que le fournisseur X s'est contenté pendant trois ans d'enregistrer des index estimés par le distributeur A, sans vous proposer de procéder à un relevé spécial ou de communiquer un index auto-relevé. Par ce manque de diligence, le fournisseur X n'a donc pas satisfait à son obligation de facturer ses clients sur la base de leur consommation réelle au

moins une fois par an. Cette erreur a contribué à l'aggravation de votre litige puisque vous n'auriez pas eu à régler une facture aussi importante si le fournisseur avait été plus diligent.

En conséquence, je recommande au distributeur A :

- de faire un redressement de vos consommations pour la période du 23 juin 2008 au 4 juillet 2011 sur la base de vos consommations enregistrées entre le 21 juin 2007 et le 23 juin 2008, avec application d'un abattement à titre exceptionnel de 23 % (10 % + 13 %) pour tenir compte de la fermeture de votre société entre 2009 et 2010 ;
- de limiter le redressement de vos consommations à deux ans au lieu de trois, à titre de dédommagement pour les désagréments subis du fait de la détection tardive du dysfonctionnement de votre compteur.

Je recommande au fournisseur X :

- de corriger sa facturation en conséquence ;
- de vous proposer un échelonnement de paiement en trente-six mensualités pour le règlement de la nouvelle facture rectificative ;
- de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC pour les désagréments subis du fait de ses erreurs de facturation et de l'absence de facturation sur la base de votre consommation réelle durant trois ans.

Je vous recommande de régler la nouvelle facture rectificative que le fournisseur X vous adressera.

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 et le distributeur 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville