

Paris, le 4 décembre 2012

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

N° de saisine : XX
N° de recommandation : 2012-2127

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations de gaz naturel.

Vous contestez le bien-fondé de la facture du 14 janvier 2011 qui régularise les consommations du 2 octobre 2007 au 12 janvier 2011 qui avaient préalablement été estimées en raison d'une absence de relevé de votre compteur. Vous affirmez ne jamais avoir été prévenue du passage de l'agent releveur et ajoutez qu'aucune carte vous permettant de communiquer vos index auto-relevés ne vous a été transmise. Enfin, vous reprochez au fournisseur Y de ne pas avoir tenu compte des différents tarifs applicables sur la période réelle de consommation (de 2007 à 2010).

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

Je constate effectivement que la facture du 14 janvier 2011 est une facture de rattrapage émise à la suite d'une succession de factures établies sur la base de consommations estimées.

En effet :

- votre compteur a été relevé par le distributeur A le 3 janvier 2006 à 1 960 m³ puis le 25 janvier 2007 à 7 714 m³ ;
- l'index 9 255 m³ relevé par vos soins le 2 octobre 2007 a été retenu pour l'établissement de la facture du 4 octobre 2007 ;
- les factures émises par la suite ont toutes été établies sur la base des index estimés suivants : 9 255 m³ au 11 janvier 2008, 11 975 m³ au 10 juillet 2008, 13 762 m³ au 14 janvier 2009, 14 943 m³ au 10 juillet 2009 et 16 730 m³ au 13 janvier 2010 ;
- l'index relevé le 1^{er} juillet 2010 (22 823 m³) par le distributeur A a permis de régulariser votre consommation depuis le dernier relevé du 2 octobre 2007 ;
- cependant, ce relevé n'a pas été pris en compte par le fournisseur Y en raison de la mensualisation de vos paiements mise en place depuis le 12 mars 2008 ;
- la facture litigieuse prend donc en compte votre consommation réelle pour la période du 2 octobre 2007 au 1^{er} juillet 2010 (13 568 m³) ainsi que votre consommation estimée pour celle du 1^{er} juillet 2010 au 12 janvier 2011 (4 268 m³), ce qui explique son montant important.

La consommation réelle de 13 568 m³ pour la période du 2 octobre 2007 au 1^{er} juillet 2010 (1 003 jours) implique une consommation journalière moyenne de 13,5 m³ (soit 150 kWh), cohérente avec la consommation habituellement constatée (de 66 kWh à 333 kWh par jour) pour cette option tarifaire (B2I) et des usages que vous avez déclarés (production d'eau chaude et chauffage du pavillon de 150 m² que vous occupez seule).

Cette consommation est également cohérente avec la consommation enregistrée par votre compteur avant la période litigieuse (5 754 m³ entre le 3 janvier 2006 et le 25 janvier 2007, soit 15 m³ ou 167 kWh par jour) et après (3 993 m³ du 1^{er} juillet 2010 au 1^{er} juillet 2011, soit 11 m³ ou 122 kWh par jour).

Je ne vois donc pas de raison de remettre en cause le niveau des consommations enregistrées par votre compteur qui vous ont été facturées.

En revanche, la consommation estimée par le distributeur A pour la période du 1^{er} juillet 2010 au 12 janvier 2011 (4 268 m³) a été largement surestimée. En effet, l'index que vous avez relevé le 20 janvier 2011 (25 374 m³) est très inférieur à l'index estimé au 12 janvier 2011 (27 091 m³). Il semblerait que le distributeur A ait calculé cette estimation sur la base du dernier relevé (22 823 m³ le 1^{er} juillet 2010) comme s'il régularisait un an de consommation alors qu'il aurait dû prendre en compte le fait que l'index précité a régularisé près de trois ans de consommations.

A cet égard, je constate d'ailleurs qu'une partie des consommations facturées était prescrite.

En effet, depuis la loi du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile, l'action des professionnels pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs ne se prescrit plus par cinq ans mais deux ans (article L. 137-2 du code de la consommation). Pour les créances déjà nées avant l'entrée en vigueur de la loi, les dispositions transitoires ont prévu que « *les dispositions [...] qui réduisent la durée de la prescription s'appliquent aux prescriptions à compter du jour de l'entrée en vigueur de la présente loi, sans que la durée totale puisse excéder la durée prévue par la loi antérieure* » (article 2222 alinéa 2 du Code civil).

De plus, 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).

Ainsi, une créance naît au profit du fournisseur Y à chaque fois qu'un relevé est réalisé ou aurait dû l'être par le distributeur A (juin ou juillet et décembre ou janvier de chaque année) :

- le relevé prévu le 11 janvier 2008 pour les consommations enregistrées sur la période comprise entre octobre 2007 et janvier 2008 (0 m³) ;
- le relevé prévu le 10 juillet 2008 pour les consommations enregistrées sur la période comprise entre janvier et juillet 2008 (2 720 m³) ;
- le relevé prévu le 14 janvier 2009 pour les consommations enregistrées sur la période comprise entre juillet 2008 et janvier 2009 (1 787 m³) ;
- le relevé prévu le 10 juillet 2009 pour les consommations enregistrées sur la période comprise entre janvier et juillet 2009 (1 181 m³) ;
- le relevé prévu le 13 janvier 2010 pour les consommations enregistrées sur la période comprise entre juillet 2009 et janvier 2010 (1 787 m³) ;
- le relevé effectué le 1^{er} juillet 2010 pour les consommations enregistrées sur la période comprise entre janvier et juillet 2010 (6 093 m³).

En vertu des règles de prescription, chacune de ces créances se prescrit de la manière suivante :

- celle définie par le relevé prévu le 11 janvier 2008, est prescrite depuis le 19 juin 2010 ;
- celle définie par le relevé prévu le 10 juillet 2008, est prescrite depuis le 18 juillet 2010 ;
- celle définie par le relevé prévu le 14 janvier 2009, est prescrite depuis le 14 janvier 2011 ;
- celle définie par le relevé prévu le 10 juillet 2009, a été suspendue par votre saisine, confirmée le 20 avril 2011 ;
- celle définie par le relevé prévu le 13 janvier 2010, a été suspendue par votre saisine ;
- celle définie par le relevé effectué le 1^{er} juillet 2010, a été suspendue par votre saisine.

En conséquence, je constate que les professionnels ne peuvent plus réclamer les sommes dues antérieurement au 14 janvier 2009 puisqu'elles sont prescrites. Cela concerne l'énergie consommée entre le 2 octobre 2007 et le 14 janvier 2009.

Néanmoins, ils peuvent exiger le paiement des créances postérieures.

Les consommations prescrites et non prescrites peuvent être évaluées *pro rata temporis* de la façon suivante :

- consommations enregistrées sur la période du 2 octobre 2007 au 1^{er} juillet 2010, soit 1003 jours : 13 568 m³ ;
- consommations non prescrites du 14 janvier 2009 au 1^{er} juillet 2010, soit 533 jours : (13 568 m³/1 003 jours) x 533 jours = 7 210 m³, dont 2 968 m³ ont déjà été réglés au titre des consommations estimées sur la période ;
- consommations prescrites du 2 octobre 2007 au 14 janvier 2009, soit 470 jours : (13 568 m³/1 003 jours) x 470 jours = 6 358 m³, dont 4 507 m³ ont déjà été réglés au titre des consommations estimées.

Vous m'avez informé avoir honoré un plan de paiement en règlement de la dette, à raison de 80 euros par mois depuis janvier 2012, tout en maintenant expressément votre réclamation. Ces paiements ayant été accompagnés d'une réserve, je considère qu'ils n'empêchent pas l'application des règles de prescription.

Par ailleurs, je considère que votre litige résulte directement de dysfonctionnements imputables au distributeur A et au fournisseur Y.

Le distributeur A m'a indiqué que votre compteur se situe dans une cave et n'est donc accessible qu'en votre présence. Il a ajouté que vous étiez absente lors des relevés malgré les courriers d'annonce du passage de l'agent releveur qu'il affirme vous avoir adressés, sans pour autant prouver leur envoi.

De votre côté, vous contestez la réception de ces courriers et indiquez que le distributeur A ne vous a pas laissé la possibilité de lui adresser vos index auto-relevés par le biais de la carte prévue à cet effet.

En tout état de cause, en tant que responsable des données de comptage, il est tenu à une obligation de relever les compteurs au moins une fois par an, ainsi que le prévoit le modèle de cahier des charges de concession (article 28). Or, le distributeur A n'a pas démontré avoir mis tous les moyens en œuvre pour accéder à votre compteur.

Sur une durée de deux ans et demi, en tant que responsable des données de comptage, le distributeur A aurait en effet pu vous adresser un courrier avec accusé de réception. Une telle démarche aurait permis de formaliser la nécessité d'accéder à votre compteur et aurait constitué une preuve de ses diligences.

Le distributeur A a sous-estimé vos consommations du 2 octobre 2007 au 13 janvier 2010 (7 475 m³, soit 9 m³ par jour) alors qu'il disposait d'un historique d'un an qui démontrait une consommation réelle supérieure (5 754 m³ du 3 janvier 2006 au 25 janvier 2007, soit 15 m³ par jour).

De même, le fournisseur Y est tenu depuis la loi du 7 décembre 2006 (entrée en vigueur au 1^{er} juillet 2007) d'établir au moins une fois par an une facture basée sur la consommation réelle du client (article L121-91 du Code de la consommation). Ainsi, bien que le fournisseur Y ne puisse être tenu pour responsable direct de l'absence de relevé de votre compteur, j'estime qu'il lui incombait en particulier, pour se conformer à son obligation de facturer les consommations réelles une fois par an, de prendre toute mesure utile afin de solliciter de votre part des index auto-relevés ou de demander des relevés spéciaux au distributeur A.

Or, il s'est contenté d'émettre des factures établies sur la base des index estimés par le distributeur A sans relever l'incohérence de celles-ci par rapport aux consommations facturées l'année passée.

De plus, le fournisseur Y aurait pu régulariser la situation plus tôt en prenant en compte l'index relevé le 1^{er} juillet 2010, ce qui lui aurait permis d'émettre un avenant d'échéancier, sans attendre l'émission de la facture de janvier 2011.

A cet égard, je considère également que le montant inhabituel de la facture de rattrapage aurait justifié un courrier d'accompagnement ainsi qu'une proposition spontanée de plan de paiement.

Enfin, je constate que l'échéancier établi le 14 janvier 2011 fixe des mensualités de 565,44 euros pour une consommation estimée de 109 950 kWh pour l'année à venir. Le fournisseur Y aurait dû prendre en compte le fait que la dernière facture émise sur la base de vos consommations réelles était une facture de rattrapage et ne reflétait donc pas votre consommation réelle pour une année. Ces mensualités sont donc excessives.

Les conséquences de ces différents dysfonctionnements ont été importantes :

- vous n'avez pas été en mesure d'apprécier la réalité de vos consommations et de les adapter le cas échéant ;
- le rattrapage de consommations ayant résulté de la sous-estimation de votre consommation a très fortement perturbé votre trésorerie alors que votre situation financière était déjà délicate dans la mesure où vous vivez seule et êtes sans ressource.

Ces manquements et défaillances de la part du distributeur A et du fournisseur Y ne sauraient avoir pour conséquence de générer des difficultés pour votre capacité à faire face à vos autres dépenses courantes, alors même que toutes vos factures antérieures ont toujours été réglées et que vous honoriez les mensualités prévues par échéancier.

A cet égard, je considère que le dédommagement de 100 euros TTC que le fournisseur Y a d'ores et déjà accordé est insuffisant. De même, en tant que responsable des activités de comptage, je considère que le distributeur A devrait assumer les conséquences de ces dysfonctionnements en vous accordant un dédommagement.

Enfin, vous indiquez dans votre saisine que la facture de rattrapage ne tenait pas compte des différents tarifs applicables sur la période réelle de consommation. Le fournisseur Y a affirmé que le tarif appliqué à ce rattrapage était celui de 2007, plus avantageux. Or, la facture ne fait pas état de cette application. Par conséquent, après limitation du rattrapage (conformément aux règles de prescription) explicitée ci-dessus, je considère que le fournisseur Y devrait tenir compte du tarif le plus bas.

Je recommande donc au distributeur A :

- de limiter le rattrapage de consommations à 4 242 m³ ;
- de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC au titre des désagréments subis du fait de l'absence de relevé pendant près de trois années, de la sous-estimation manifeste de vos consommations et de l'important rattrapage qui en a résulté.

Je recommande au fournisseur Y :

- de rectifier sa facturation en limitant le rappel de facturation à 4 242 m³, en tenant compte du tarif le plus bas sur la période ;
- de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC en complément des 100 euros déjà accordés, au titre des désagréments subis du fait de l'absence de facturation sur la base de vos consommations réelles, de la prise en compte tardive de l'index relevé en juillet 2010 et de l'établissement d'un échéancier manifestement surévalué ne tenant pas compte du rattrapage de consommation ;
- de se rapprocher de vous afin de convenir d'un plan de paiement adapté à vos ressources pour le règlement du solde éventuellement dû.

Enfin, je vous recommande de vous conformer au plan de paiement qui sera convenu.

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 Y 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville