



Monsieur J.P

Paris, le 15 mai 2020

N° de saisine : D2019-22435
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Madame P

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose Madame P. , votre mère, décédée le 9 février 2019, au fournisseur A et au distributeur Y concernant la facturation de ses consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez les factures d'A émises du 28 mars au 27 novembre 2019, et à ce titre, le solde de 3 795,49 euros TTC.

Vous indiquez en effet que le logement est inhabité depuis 2008 et la fourniture d'énergie suspendue depuis 2012. Vous reprochez ainsi à A d'avoir facturé des consommations estimées jusqu'au 12 novembre 2019 et vous vous interrogez sur le niveau des consommations mis à la charge de votre mère.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y (jointes en annexe) mes conclusions sont les suivantes :

L'alimentation dans le logement de votre mère a été coupée le 16 février 2012 en raison d'un incendie. Depuis lors, aucune consommation n'a dû être enregistrée sur le compteur. Toutefois, malgré l'absence d'alimentation, Y a publié des index estimés au 13 mars 2012 qui étaient erronés puisqu'identiques à ceux relevés le 12 septembre 2008. Ceci a dû générer un remboursement en faveur de votre mère, mais je n'ai pas été en mesure de le vérifier.

De 2012 à 2019, Y n'a pas pu relever les index et n'a pas mené d'actions complémentaires pour tenter de le faire. La facturation s'est poursuivie sur des bases estimées. Ainsi, les index que vous avez pu relever en février 2019 et qui ont été utilisés par Y pour la résiliation effective du contrat en juin 2019 ont permis de régulariser la consommation du 12 septembre 2008 au 16 février 2012. Il n'en demeure pas moins qu'au regard du délai écoulé, le recouvrement de ces consommations était prescrit.

Page 1 sur 4

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

Par ailleurs, Y n'ayant pas informé A de la coupure du compteur, ce dernier n'a pu conseiller à votre mère de résilier son contrat.

Aussi, sur un plan plus général, je recommande à Y lorsqu'un compteur est coupé pour raison de sécurité d'en informer les fournisseurs et de cesser de leur transmettre des index estimés.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

LA MISE EN SÉCURITÉ DE L'INSTALLATION

L'incendie qui a eu lieu le 16 février 2012 a abouti à la mise en sécurité de l'installation électrique. Pour ce faire, l'alimentation a été suspendue, comme en témoigne le compte-rendu du service départemental d'incendie et de secours de l'Aisne.

Depuis, il semblerait qu'elle n'ait pas été rétablie car le logement était jusqu'à maintenant inhabitable. Y a précisé que lorsqu'il s'est déplacé « le 25 avril 2019, [il a constaté] sur place que l'alimentation électrique est déjà interrompue. »

J'en déduis donc que les consommations régularisées remontent à 2012. Aucune consommation postérieure n'aurait dû être mise à la charge de votre mère

LES ESTIMATIONS RÉALISÉES PAR Y À PARTIR DE 2012

Il s'avère qu'Y a commis une erreur de relevé le 13 mars 2012. En effet, à cette date, l'alimentation était déjà coupée. Pour une raison non communiquée, il a reporté les derniers index relevés le 12 septembre 2008, alors même que des index auto-relevés lui avaient été communiqués en septembre 2009 et mars 2010 :

Date du relevé	HC	HP	kWh/j en HC depuis le dernier relevé	kWh/j en HP depuis le dernier relevé
17/09/2007	62368	2241		
17/03/2008	65523	7013	17,34	26,22
12/09/2008	67052	9664	8,54	14,81
19/09/2009	71265	17995	11,33	22,40
20/03/2010	72768	20986	8,26	16,43
13/03/2012	67052	9664	-7,90	-15,64
12/11/2019	75794	26704	3,12	6,09

En écartant cette erreur, l'historique de consommation peut être établi comme suit :

Date du relevé	HC	HP	kWh/j en HC depuis le dernier relevé	kWh/j en HP depuis le dernier relevé
17/09/2007	62368	2241		
17/03/2008	65523	7013	17,34	26,22
12/09/2008	67052	9664	8,54	14,81
19/09/2009	71265	17995	11,33	22,40
20/03/2010	72768	20986	8,26	16,43
16/02/2012	75794	26704	4,34	8,19

Ceci me semble plus cohérent avec vos affirmations. Vous avez indiqué qu'après 2008, la maison était restée inhabitée. Je ne peux toutefois retenir qu'aucune consommation n'a été enregistrée : il est en effet probable que des équipements soient restés en fonctionnement. Ceci expliquerait la faible consommation postérieure à 2010 qui est cohérente avec l'inoccupation du logement.

Ainsi, entre 2012 et 2019, Y a réalisé des estimations. Les index retenus pour la résiliation en 2019 étaient en réalité ceux de février 2012. Ceci aurait dû entraîner une annulation de consommation. Toutefois, l'erreur de relevé de mars 2012 a abouti à une facturation complémentaire.

L'ANNULATION DES CONSOMMATIONS

L'erreur de relevé d'Y en mars 2012 a dû entraîner un remboursement en faveur de votre mère. Je n'ai pas été en mesure de le vérifier et vous invite à le faire. Vous avez en effet précisé à ma collaboratrice qu'à cette époque il existait un différend familial qui a perturbé la gestion des ressources de votre mère, qui aurait dû être placée en tutelle.

La facture de résiliation du 29 juillet 2019 fait état d'un report de solde de 713,91 euros : cette somme est inférieure aux estimations réalisées par A entre 2013 et 2019 puisque leur déduction a été de 1 404,72 euros. Ceci laisse supposer qu'un certain nombre de facture a été payé, par votre mère ou, à tout le moins, pour son compte.

J'ajoute qu'en cas de relevés erronés, Y, disposait d'un délai de deux ans pour les rectifier. Cette rectification aurait ainsi abouti :

- à la refacturation jusqu'aux index 75 794 kWh en HC et 26 704 kWh en HP (index relevés en 2019 sur le compteur non utilisé depuis l'incendie de février 2012),
- à l'absence de facturation de consommation entre 2012 et 2019.

J'ajoute qu'en cas d'absence d'accès au compteur, Y aurait dû, conformément aux dispositions de l'article L.224-11 du Code de la consommation, adresser un courrier recommandé afin de relever le compteur ou collecter des index auto-relevés, ce dont il ne justifie pas. De plus, ce litige aurait pu être évité si l'intervention de 2012 avait été correctement référencée dans son système d'information.

En application des règles de prescription (article L.218-2 du Code de la consommation), « *L'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans* ». Y avait donc jusqu'en 2014 pour rectifier son erreur et ne peut valablement prétendre pouvoir le faire en 2019 alors qu'il disposait des moyens nécessaires pour repérer une anomalie et la corriger dans le délai légal.

Il conviendrait donc qu'Y annule l'intégralité des consommations régularisée entre le 13 mars 2012 (index à 67 052 kWh en HC et 9 664 kWh en HP) et la résiliation en 2019 (index à 75 794 kWh en HC et 26 704 kWh en HP) soit 8 742 kWh en HC et 17 040 kWh en HP soit 3 590 euros TTC. Ce montant correspond d'ailleurs peu ou prou à celui cumulé des factures de résiliation du 29 juillet 2019 (5 200,21 euros TTC à payer, incluant le solde de 713,91 euros restant dû) et de la facture rectificative du 27 novembre 2019 (d'un montant de 1404,72 euros TTC en faveur de votre mère).

LE DÉFAUT DE SUIVI DE L'INTERVENTION AYANT CONDUIT À LA MISE EN SÉCURITÉ

Il est établi que l'alimentation a été suspendue par Y le 16 février 2012. Cependant, il n'a manifestement pas mis à jour son système d'information ni informé le fournisseur A que l'installation était coupée, ce qui n'a pas permis à ce dernier de revenir vers son client pour lui conseiller de résilier le contrat.

Si des négligences ont pu être commises dans la gestion du budget de votre mère, en l'absence de résiliation de son contrat de fourniture, il faut également reprocher à Y un défaut d'information sur la situation du compteur qui a privé votre mère d'une chance de demander plus tôt la résiliation d'un contrat devenu inutile. L'abonnement représentant, pour la période de sept ans considérée, une somme d'environ 800 euros TTC, il semblerait équitable qu'Y la prenne à sa charge, sous forme de dédommagement.

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

- d'annuler, au titre de la prescription, 8 742 kWh en HC et 17 040 kWh en HP ;
- d'annuler la somme de 800 euros au titre de l'abonnement ente 2012 et 2019 au titre du défaut de suivi de l'intervention de mise en sécurité de l'installation.

Enfin, sur un plan plus général, je recommande au distributeur Y, lorsqu'un compteur est coupé pour raison de sécurité :

- d'en informer sans délai les fournisseurs ;
- de cesser de transmettre au fournisseur des consommations estimées à facturer.

Je demande au distributeur Y de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de m'en informer par courriel (mediation@energie-mediateur.fr), ou par courrier.

Je vous remercie également de me retourner l'enquête de satisfaction jointe pour évaluer la qualité de cette médiation.

Si vous contestez la solution proposée, ou si le distributeur Y refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice. Je vous informe que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à ce litige vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

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



Olivier Challan Belval
Le médiateur national de l'énergie

Copie : Madame P. ; A ; Y