

Recommandation n° 2010-023/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateurs : M. et Mme S

Fournisseur : X
Distributeur : A
Energie : Electricité

L'examen de la saisine

M. et Mme S ont souscrit, en octobre 1990, un contrat de fourniture d'électricité au tarif domestique option « Heures Pleines-Heures Creuses » avec une puissance de 12 kVA. Le 27 juin 2008, les consommateurs ont sollicité l'intervention du distributeur afin d'augmenter la puissance de leur compteur de 12 kVA à 15 kVA. Une fois sur place, l'agent du distributeur a constaté que la puissance disponible n'était pas de 12 kVA mais de 9 kVA. Par courrier du 7 juillet 2008, M. et Mme S ont réclamé le remboursement de la différence d'abonnement entre la puissance de 12 kVA facturée depuis septembre 1990 et la puissance de 9 kVA dont ils disposaient réellement.

Le fournisseur X a proposé aux consommateurs de leur rembourser la différence d'abonnement sur les cinq dernières années. Les consommateurs ont manifesté leur désaccord avec cette proposition dans un courrier du 6 août 2008, estimant qu'il y avait eu « tromperie » de la part de leur fournisseur et que, sans l'intervention du distributeur, ils continueraient à payer pour une puissance dont ils ne disposaient pas. Les consommateurs ont ensuite reçu une facture, datée du 1^{er} octobre 2008, dans laquelle apparaissait un solde de -418,29 euros TTC avec pour libellé « *arriéré en votre faveur au 01/10/08* ». Comme aucune explication n'étant jointe à cette facture, ils ont demandé à leur fournisseur des justifications sur le remboursement de cette somme. Par courrier du 6 octobre 2008, le fournisseur X a confirmé que le redressement du 20 août 2008 correspondait au remboursement de la différence d'abonnement entre 12 et 9 kVA sur cinq ans. Il a également précisé que « *le redressement n' [était] pas possible au delà de cette période donnée* ».

Le distributeur A a confirmé que les installations des consommateurs avaient été mises en service le 3 octobre 1990 et qu'ils « *disposent depuis cette date d'un contrat à 12 kVA [...]* ». Le distributeur a précisé que c'est lors de l'intervention de son technicien qu'il avait découvert que le disjoncteur était réglé à 9 kVA au lieu des 12 kVA contractuels. Le technicien a alors remis la puissance installée en conformité avec le contrat. Le distributeur a précisé qu'il n'avait « *connaissance d'aucune intervention relative à la modification de la puissance [du compteur de M. et Mme S], précédant le 27 juin 2008, dans son système d'information.* »

Le fournisseur X a précisé qu'« *au regard des éléments dont [il dispose], et conformément à la loi n° 2008-561 du 17 juin 2008, établissant le délai de prescription de droit commun à 5 ans, [il] a strictement appliqué ladite loi, compte tenu du fait que le litige est intervenu après l'entrée en vigueur de celle-ci.* »

Les consommateurs ont fourni une copie des factures de fourniture d'électricité émises depuis janvier 1998. En revanche, ils n'ont pu transmettre ni les factures établies entre octobre 1990 et janvier 1998, ni la facture contrat d'octobre 1990.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la facturation d'une puissance supérieure à celle réglée sur le disjoncteur des consommateurs.

Le fournisseur a accepté de rembourser rétroactivement le différentiel d'abonnement sur cinq ans. Mais il a refusé de prendre en considération les montants versés depuis 1990 compte tenu de son interprétation de la loi n° 2008-561 du 17 juin 2008, établissant le délai de prescription de droit commun à cinq ans.

Le médiateur national de l'énergie considère qu'une période de redressement limitée à cinq ans n'est ici pas fondée. En effet, la prescription de cinq ans 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). Toutefois, lorsque le titulaire du droit n'a pas pu connaître les faits lui permettant d'exercer son droit, la prescription peut être au maximum de vingt ans à compter de la naissance de ce droit (article 2232 du Code civil).

En l'espèce, M. et Mme S n'ont eu connaissance du mauvais calibrage de leur compteur que le 27 juin 2008, date de l'intervention du distributeur, et ils ne pouvaient pas connaître ce mauvais calibrage avant cette date. En effet, la puissance affichée sur le compteur est inscrite en Ampères alors qu'elle est exprimée en kVA ou kWh sur les factures. On ne peut reprocher aux consommateurs de ne pas avoir recoupé ces informations car elles nécessitent pour être interprétées des connaissances qui excèdent celles du consommateur normalement attentif. M. et Mme S se sont donc trouvés, du fait de l'impossibilité de connaître la puissance réelle de leur disjoncteur, dans un état d'ignorance légitime pendant 18 ans. Dans ces conditions, la prescription n'avait pas commencé à courir à leur encontre car ils n'avaient et ne pouvaient pas avoir connaissance de l'erreur ouvrant droit à remboursement. En application des dispositions citées ci-dessus, il convient par conséquent de les rembourser du montant trop versé au titre de l'abonnement depuis la date de naissance de leur droit, c'est-à-dire depuis la date de souscription de leur contrat en octobre 1990, soit une période de dix-huit ans. Le distributeur A n'a en effet pas contesté la souscription, en 1990, du contrat avec une puissance de 12 kVA et l'absence d'intervention ultérieure pour modifier cette puissance. Il semble qu'en limitant à cinq ans la période pendant laquelle le fournisseur ait opéré une confusion entre le délai pour agir et la durée du redressement.

Il ne peut être par ailleurs reproché aux consommateurs de ne pas avoir conservé leur facture contrat et les factures établies entre 1990 et 1998, la destruction de ces preuves étant imputable en partie à leur fournisseur qui indique depuis 1999 sur ses factures que ce « *document [est] à conserver 5 ans* ». En tout état de cause, il n'y a aucune incertitude quant à la date depuis laquelle les consommateurs règlent à leur fournisseur des sommes non justifiées et quant au montant total de ces sommes.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de rembourser à M. et Mme S la différence d'abonnement entre 12 kVA et 9 kVA depuis octobre 1990, majorée des intérêts au taux légal en vigueur.

Le médiateur national de l'énergie recommande aux consommateurs de conserver leurs factures d'électricité et de gaz pendant au moins vingt ans et de ne pas tenir compte des éventuelles mentions portées par leurs fournisseurs relatives à la durée de conservation de ces documents.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au(x) distributeur(s) le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le (s) fournisseur (s) et le(s) distributeur(s) le cas échéant informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 2 février 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE