

**Recommandation n° 2010-245/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur: M. D. G.
Représenté par: UFC-Que Choisir
Département : 84

Fournisseur(s) : X
Distributeur : A
Energie : Electricité

L'examen de la saisine

M. G. est titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur X, avec option heures pleines heures creuses. Il a contesté le bien-fondé de la facture éditée le 21 février 2008 pour un montant de 2787,14 euros TTC. Par un courrier daté du 17 mai 2008 intervenu après plusieurs contacts téléphoniques avec le service clientèle de son fournisseur, il lui a indiqué qu'il estimait que les consommations facturées étaient erronées et a exigé une expertise de son compteur électrique.

Après avoir reçu du fournisseur X une proposition payante de vérification de son installation intérieure et d'étalonnage de son compteur électrique, M. G. s'est adressé à l'association de consommateurs UFC-Que Choisir, qui a de nouveau porté sa réclamation par courriers adressés au fournisseur les 11 juin et 30 juillet 2008.

Par un courrier du 24 septembre 2008, le fournisseur X a indiqué au consommateur que la facture litigieuse venait régulariser quatre années de consommations, expliquant que les factures antérieures sur cette période avaient été établies sur la base d'index auto-relevés erronés.

L'UFC-Que Choisir a contesté ces explications, rappelant au fournisseur X son obligation de facturer son client au moins une fois par an sur la base de sa consommation réelle. L'association a soumis le litige au médiateur du fournisseur X, qui a confirmé la position de l'entreprise, refusant de revoir le montant de la facture contestée. L'UFC-Que Choisir a saisi le médiateur national de l'énergie.

A la suite de cette saisine, le fournisseur X a précisé que *«le Médiateur X étant le dernier recours au sein de l'entreprise, [sa] recommandation [venait clore] la procédure amiable » et qu'ainsi le Service national consommateurs ne [pouvait] intervenir après recommandation de cette instance ».*

Le médiateur du fournisseur X, interrogé par le médiateur national de l'énergie, a confirmé les termes de son analyse du litige.

Le distributeur A a également transmis ses observations aux services du médiateur. Il a indiqué que le compteur électrique de M. G. n'était pas accessible, et qu'il n'était pas parvenu à obtenir la présence du consommateur lors des relevés cycliques de son compteur électrique prévus en février et en août de chaque année. Le distributeur a de plus fait état de l'enregistrement d'index auto-relevés erronés communiqués par le consommateur sur la période située entre février 2004 et février 2008 correspondant à une consommation presque nulle. Le relevé effectué en février 2008 a donc inévitablement conduit à la facturation d'une importante régularisation, dont le bien-fondé a été confirmé par les index relevés en mars 2008 lors d'un contrôle effectué à la demande du consommateur selon les observations du distributeur.

Cependant le distributeur A s'est proposé de recalculer le rattrapage de la manière suivante :

- *« annulation de la totalité de la consommation enregistrée entre la période du 20 février 2004 et le 5 février 2008,*
- *recalcul de la consommation : conformément aux dispositions des articles 1er, 4 et 26 de la loi du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile, le distributeur ramènera la période de redressement à une durée de deux ans augmentée des 134 jours séparant le 5 février 2008, date du relevé du distributeur, au 19 juin 2008, date d'entrée en vigueur de la loi.*

Dans le cadre du traitement global du dossier et pour tenir compte, d'une part de l'absence de relevés réels par le distributeur entre le 20/02/04 et le 05/02/08 et, d'autre part de l'impossibilité pour le distributeur d'avoir accès au comptage de M. G. et que ce dernier a transmis à plusieurs reprises des index auto-relevés incohérents, le distributeur à titre tout à fait exceptionnel prendra à sa charge, 50% des consommations, partageant ainsi la conséquence de ces manquements aux obligations respectives. »

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine une facture de rattrapage élevée consécutive à l'absence de relevé du compteur sur une période de quatre ans.

Le médiateur estime qu'il n'y a pas lieu de remettre en cause le bon fonctionnement du compteur de M. GOBIN. L'analyse de la consommation moyenne du foyer sur la période antérieure et postérieure à l'émission de la facture litigieuse atteste en effet de la cohérence des enregistrements du compteur. Le médiateur considère que la responsabilité de ce litige est partagée entre le distributeur A et le fournisseur X.

Concernant la responsabilité du distributeur A dans ce dossier, le médiateur estime qu'elle peut être engagée à deux égards. Le distributeur n'a pas rempli son obligation de relever le compteur du consommateur au moins une fois par an, et a contribué à l'importance de la régularisation intervenue début 2008 en transmettant entre 2004 et 2008 au fournisseur X des index auto-relevés ou estimés manifestement incohérents. Le médiateur a en outre constaté que les index auto-relevés par le consommateur et repris par le distributeur A et le fournisseur X étaient strictement identiques en février 2006 et en mars 2007, sans que cela ne suscite de réaction de la part des opérateurs.

Concernant la responsabilité du fournisseur X, le médiateur considère qu'il n'a pas satisfait à son obligation de facturer son client sur la base d'un index réel au moins une fois par an. En effet, la facturation de M. G. n'a été établie que sur index estimés ou auto-relevés entre février 2004 et février 2008. L'incohérence de l'historique des index sur la période litigieuse aurait dû conduire le fournisseur à demander au distributeur un relevé spécial, qu'il aurait pu légitimement facturer à son client, le cas échéant. Le médiateur estime que des absences répétées de relevé du compteur n'exonèrent pas le fournisseur de son obligation de facturer le consommateur au moins une fois par an sur la base de sa consommation réelle.

Le médiateur estime également que les prestations payantes proposées à M. G. à la suite de sa réclamation (vérification de son installation, étalonnage de son compteur) constituaient des mesures inappropriées dans le traitement de ce litige. Il considère que les frais facturés pour « vérification simple compteur » apparaissant sur la facture litigieuse (26,91 HT) sont injustifiés dans la mesure où le fournisseur ne pouvait ignorer l'absence de relevé du compteur de M. GOBIN.

Le médiateur note que le point de livraison alimente vraisemblablement une résidence secondaire que le consommateur n'occupe pas de manière permanente mais considère que cet état de fait ne dispense pas le consommateur de son obligation de laisser libre l'accès à son compteur électrique au moins une fois par an, ainsi que le prévoient les conditions générales de vente du fournisseur X.

Le médiateur considère cependant que la proposition du distributeur détaillée ci-avant, qui consiste à limiter la régularisation à deux années et à prendre en charge 50% des consommations est favorable au consommateur, dans la mesure où celui-ci a transmis des index auto-relevés erronés à plusieurs reprises. Le médiateur remarque que ce calcul prend la forme d'un redressement, basé sur une consommation moyenne, mais que le distributeur n'en a pas détaillé les paramètres. Le médiateur invite le distributeur à utiliser la moyenne journalière de consommation entre février 2004 et février 2008, qu'il a déterminée à 21,3 KWh dans ses observations, pour procéder au recalcul du volume des consommations à facturer.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de mettre en œuvre sa proposition de recalcul du volume des consommations à facturer au titre de la période concernée, en se basant sur la consommation journalière moyenne susvisée.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger sa facturation en conséquence et d'annuler les frais facturés pour « *vérification simple compteur* ».

Le médiateur national de l'énergie recommande à M. G. de veiller à permettre l'accès à son compteur électrique au moins une fois par an.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateurs et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. 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 juin 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE