

N° de saisine : S2010-2202

Date de la saisine : 19/04/2010

### Recommandation n° 2011-0188

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

Consommateur: Monsieur D.

Fournisseur(s) : X

Distributeur(s) : A

Département : 92

Energie : Electricité

#### L'examen de la saisine

Monsieur D. est titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur X pour l'alimentation d'une résidence secondaire et pour laquelle il a opté pour un tarif Y pour une puissance de 18 kVA.

Le consommateur a contesté la facture émise le 5 février 2010 pour un montant de 6963,77 euros TTC. Cette facture, basée sur le relevé de son compteur en janvier 2010, a régularisé ses consommations depuis décembre 2005, date à laquelle le précédent relevé avait été effectué.

Par courriers recommandés des 15 février et 22 mars 2010, le consommateur a reproché à son fournisseur de ne pas avoir satisfait à son obligation d'émettre au moins une fois par an une facture basée sur les consommations réelles. Il a rappelé lui avoir adressé le 24 août 2009 un courrier afin de lui faire part de son étonnement quant à l'absence de relevé de son compteur depuis 2006.

Il a également indiqué à son fournisseur qu'un rattrapage de facturation ne pouvait avoir lieu que dans la limite de deux années, ainsi qu'en dispose la loi du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile s'agissant des actions des professionnels pour les biens ou services qu'ils fournissent aux consommateurs. Enfin, le consommateur a précisé que les estimations facturées sur la période litigieuse avaient été cohérentes avec sa consommation passée. Il a souligné que le niveau de régularisation de février 2010 n'était pas vraisemblable et pouvait provenir d'un dysfonctionnement de son compteur électrique.

En réponse à ces réclamations, le fournisseur X a adressé à son client, le 22 février 2010 un courrier par lequel il lui a confirmé le bien-fondé de la facture contestée, précisant que l'importance du rattrapage était due à une facturation sous-estimée depuis décembre 2005. Le fournisseur X a proposé à M. D. de faire installer un système de télé-report de la lecture de son compteur pour la résidence concernée.

Insatisfait par ces explications, le consommateur a saisi le médiateur national de l'énergie.

Dans ses observations adressées au médiateur, le fournisseur X a précisé les éléments suivants :

*« M. D. a une résidence secondaire. Le compteur n'est pas accessible.*

*Une facture de 6963.77 euros a été émise par X à la suite du relevé du compteur effectué le 2 février 2010. Ce montant important s'explique par le fait qu'A n'a pu avoir accès au compteur du château depuis décembre 2005. Le contrat de M. D. est un contrat Y. Aucune estimation de consommations en heures de pointe n'a été effectuée sur cette période, or la régularisation des heures de pointe pèse pour plus de la moitié dans cette facture de 6963.77 euros (2896,48 euros HT en heures de pointe et 2382,00 euros HT en heures normales). Il faut préciser qu'X n'a facturé sur la période 2005-2010 aucune estimation en heures de pointe, étant donné que le tarif Y a été le plus souvent souscrit par des clients pouvant « s'effacer » complètement en heures de pointe.*

*Monsieur D. prétend qu'A aurait, d'une part, manqué à son obligation de relevé annuel et, d'autre part, qu'en toute hypothèse, le délai de prescription applicable au regard de l'article L. 137-2 du code de la consommation est de deux ans, s'agissant des actions des professionnels à l'encontre des consommateurs et qu'en conséquence la régularisation ne saurait porter sur une période plus longue.*

*En ce qui concerne la prescription :*

*Le délai de prescription de l'action c'est à dire l'action de recouvrement d'X démarre, conformément à l'article 2224 du code civil modifié par la loi du 17 juin 2008, au jour où X a connu les faits lui permettant d'exercer son action en recouvrement. Or seul l'accès au compteur permet de connaître le montant exact de la créance d'X à l'égard de ses clients en matérialisant la quantité d'énergie réellement consommée sur la période comprise entre deux index relevés. En l'espèce : X n'ayant pas été en mesure de relever le compteur de M. D., n'a pu émettre la facture correspondante. L'action en recouvrement des consommations réelles n'est donc pas prescrite.*

*Le délai de prescription des consommations elles-mêmes (le droit) est, quant à lui, de 20 ans.*

*En ce qui concerne l'obligation de relevé annuel :*

*- le cadre contractuel*

*L'article 7-2 alinéa 4 des conditions générales de vente du tarif bleu stipulent :*

*« Dans tous les cas, X adresse au client une facture établie sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an sous réserve de l'accès au compteur du client. Les autres factures dites « intermédiaires » sont établies sur la base des consommations estimées du client, c'est-à-dire sur la base de ses consommations antérieures pour une même période ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour le même tarif. »*

*L'article précité doit être rapproché de l'article 6-5 de ces mêmes conditions générales, lequel stipule :*

*« 6-5 - Accès aux installations pour le relevé des compteurs : le client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé de ses compteurs par X au moins une fois par an. Dans les cas où l'accès aux compteurs nécessite la présence du client, celui-ci est informé au préalable du passage d'X. Le client absent lors du relevé du compteur a la possibilité de communiquer son relevé à X (auto-relevé). L'auto-relevé ne dispense pas le client de l'obligation de laisser accéder X à son compteur. »*

*Il ressort des dispositions précitées que l'obligation d'X d'établir une facture annuelle sur relevé constitue une simple obligation de moyen. Elle dépend, dans l'hypothèse d'un compteur inaccessible en l'absence du client, de la présence de ce dernier au jour du relevé. L'obligation corrélative de présence du client constitue une obligation de résultat puisqu'il doit prendre « toute disposition » pour s'assurer qu'X aura accès au compteur.*

*Par ailleurs, il est précisé à l'article 6-5 précité que le client, absent au jour du relevé, a toujours la possibilité d'adresser un auto-relevé.*

De même, l'article 7-2 alinéa 5 des conditions générales de vente permet au client de bénéficier, « sur simple demande » du service « Relevé confiance », lequel lui permet de n'être facturé que sur la base de ses consommations réelles quatre fois par an, sur le fondement de ses auto-relevés.

- le cas de M. D.

Le distributeur A nous a indiqué qu'il ne lui avait jamais été possible d'accéder au compteur au moment des relevés programmés, bien que la période de relevé à venir soit mentionnée de façon systématique sur les factures.

Monsieur D. a écrit le 24 août 2009 pour qu'A vienne relever son compteur. X n'a pas réussi à le joindre au téléphone pour lui donner le montant des frais pour un relevé avec un rendez-vous à sa convenance. X lui a envoyé un courrier le 28 août 2009 lui demandant de le contacter à ce sujet. Le 23 novembre 2009, Monsieur D. appelle X pour connaître la date de passage du releveur, soit le 1<sup>er</sup> décembre 2009. A nous a informés que le releveur était passé à 9 h 40 le 1<sup>er</sup> décembre 2009 et qu'il a klaxonné afin que quelqu'un l'accompagne, comme il se doit, jusqu'au compteur. Cependant, personne n'a répondu aux coups de klaxon.

Monsieur D. (ou son gardien) nous a communiqué ses index le 18 janvier 2010. X a demandé un contrôle d'index en raison de l'importance de la consommation et de la nécessité, en toute hypothèse, d'un contrôle visuel du compteur par A. Ce contrôle visuel a été effectué le 2 février 2010. X a envoyé le 9 février 2010 à M. D. la facture, qui s'est avérée exacte après ce contrôle.

Dans ces conditions, force est de constater qu'A a rempli son obligation de relevé annuel du compteur, mais que M. D. était systématiquement absent lors des relevés.

Enfin, Monsieur D., dans son courrier du 2 septembre 2010, refuse de régler entièrement la facture estimée du 3 août 2010, la jugeant mal estimée. Cependant, il ne nous communique pas le relevé du compteur afin que nous éditons une nouvelle facture. Nous rappelons que les factures estimées sont exigibles au même titre que les factures sur relevé et que le versement d'acompte ne dédouane pas M. D. de régler la totalité de cette facture, sauf si l'édition d'une nouvelle facture créditrice réduit la somme globale due.

M. D. reste donc à ce jour redevable d'un montant de 8176.21 € correspondant au solde de la facture du 5 février 2010 (6793,43 €), auquel s'ajoute le montant des trois factures du 2 avril 2010, du 3 juin 2010 et du 3 août 2010 (respectivement 1045,98 €, 155.31 € et 781.49 €).

Compte tenu de l'importance de la dette, X a proposé au client, dans son courrier du 9 août 2010, la mise en place d'un plan d'apurement avec des échéances de 350 € tous les 15 de chaque mois, à compter du 15 septembre 2010 jusqu'au 15 juillet 2012. Le client a déjà effectué un premier règlement.

X conseille vivement au client de lui communiquer ses index régulièrement en souscrivant le service gratuit « relevé confiance » afin d'éviter ces régularisations.

X demande aussi qu'A puisse avoir accès une fois l'an au compteur de M. D.. »

Le distributeur A a fait part au médiateur des observations suivantes :

« Les installations de Monsieur D. ont été mises en service le 28 avril 1973. Monsieur D. est titulaire d'un contrat 18 kVA (30 A), avec différenciation temporelle option Y et dispose d'une installation en triphasé.

Le compteur de Monsieur D. est électromécanique et non accessible. Les relevés cycliques contractuels sont prévus en mai et novembre de chaque année.

L'utilisateur conteste les consommations prises en compte suite au relevé du 2 février 2010.

Le 2 février 2010, suite à une demande du fournisseur de vérification visuelle du compteur de l'utilisateur, le distributeur réalise la prestation, ne constate aucune anomalie et relève les index PM 92 497 / HN (1) 83 932. Ces index sont intégrés à l'historique de consommation de l'utilisateur et régularisent la consommation réellement consommée depuis le 2 décembre 2005.

En effet, le compteur étant inaccessible, les relevés nécessitent la présence de l'utilisateur. Ils n'ont pas pu être réalisés du fait de l'absence de Monsieur D. Le distributeur n'a, par ailleurs, pas reçu d'auto-relevés. Le SI du distributeur génère dans ce cas, des index estimés.

Le 11 mai 2010, le fournisseur transmet au distributeur une réclamation concernant cette régularisation qui, selon l'utilisateur, ne devrait porter que sur une période de 2 ans en application des dispositions sur la prescription.

Le 10 juin 2010, en réponse, le distributeur précise qu'il ne s'agit pas d'un redressement pour lequel s'appliquent les dispositions de la prescription mais d'une régularisation correspondant à une consommation réellement due.

Après analyse des éléments de ce dossier, le distributeur serait en droit de maintenir les consommations prises en compte suite au relevé du 2 février 2010, soit :

- En PM :  $92\,497 - 85\,254 = 7\,243$  kWh (différence entre les index du 02/02/2010 et du 17/12/2009)
- En HN :  $183\,932 - 143\,991 = 39\,941$  kWh (différence entre les index du 02/02/2010 et du 17/12/2009)
- Soit un total de  $7\,243 + 39\,941 = 47\,184$  kWh

Toutefois, au vu des éléments du dossier, dans ce cas particulier et à titre exceptionnel, du fait de l'absence de relevé entre décembre 2005 et février 2010, le distributeur procédera au redressement suivant :

- Période de redressement : du 02/02/2008 au 02/02/2010 (720 jours) ;
- Consommation à annuler : 7 233 kWh en heures jours pointe mobile et 61 392 kWh en heures normales (consommation enregistrée sur la période de redressement ;
- Consommation à prendre en compte : 3 477 kWh en heures jours pointe mobile et 41 675 kWh en heures normales (au prorata de la consommation enregistrée sur la période du 02/12/2005 au 02/02/2010

Le distributeur annulera 68 625 kWh (61 392 kWh + 7 233 kWh) et prendra en compte 45 152 kWh (3 477 kWh + 41 675 kWh), ce qui représente un redressement en faveur de l'utilisateur de 23 473 kWh (19 717 kWh + 3 756 kWh).»

### Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine un fort rattrapage de consommations à la suite d'une absence de relevé du compteur électrique du consommateur entre décembre 2005 et janvier 2010.

Concernant le niveau des consommations de M. D. :

A réception de la facture du 5 février 2010, le consommateur s'est inquiété d'une augmentation de ses consommations, évoquant un éventuel dysfonctionnement de son compteur électrique.

Le médiateur a analysé l'historique des consommations du point de livraison, et a comparé la consommation de M. D. entre 2006 et 2010, avec celle enregistrée une année auparavant et celle enregistrée depuis février 2010.

- Consommations entre le 27 septembre 2004 et le 2 décembre 2005 (soit environ 14 mois) : 1 905 kWh en heures jours pointe mobile et 15 319 kWh en heures normales soit pour un mois environ 136 kWh en heures jours pointe mobile et 1094 kWh en heures normales.
- Consommations entre le 2 février 2010 et le 3 décembre 2010 (soit environ 10 mois) : 1 221 kWh en heures jours pointe mobile et 19 167 kWh en heures normales soit par mois environ 122 kWh en heures jours pointe mobile et 1916 kWh en heures normales.
- Entre décembre 2005 et février 2010 (soit environ 50 mois), les consommations enregistrées ont été de 7 243 kWh en heures jours pointe mobile et 86 822 kWh en heures normales soit par mois environ 144, 86 kWh en heures jours pointe mobile et 1736 kWh en heures normales.

Ces données font apparaître :

- une forte augmentation (+75%) de la consommation en heures normales entre les années 2004 et 2010;
- une stabilité des consommations heures normales entre la période litigieuse et l'année 2010;
- un décompte des heures jours pointe mobile qui fluctue entre ces trois périodes dans des proportions normales qui peuvent s'expliquer par les variations climatiques.

Par ailleurs, le consommateur a indiqué ne pas avoir changé notablement ses habitudes de consommation pour cette résidence, qu'il occupe entre 15 et 20 week-ends par an. Le médiateur constate à cet égard qu'en dépit d'une absence de changements notables dans les habitudes de consommation, de nombreux facteurs peuvent conduire à l'évolution des consommations enregistrées sur le compteur de M. D. : vétusté de certains appareils électroménagers ou de chauffage ; habitudes de consommation des employés de maison qui vivent sur le site en permanence ou encore attention portée à la consommation les jours pointe mobile. En outre, le consommateur n'occupant pas la résidence concernée la majeure partie du temps, il ne peut contrôler sa consommation électrique en permanence. Enfin, le contrôle visuel du compteur de M. D. effectué le 2 février 2010 n'a fait apparaître aucune anomalie.

En conséquence, le médiateur ne dispose d'aucun élément susceptible de remettre en cause les consommations enregistrées ou de suspecter un éventuel dysfonctionnement du compteur.

#### Concernant l'absence de relevé du compteur :

Le litige trouve son origine dans l'absence de relevé du compteur électrique de M. D. entre décembre 2005 et janvier 2010. Cet état de fait constitue de toute évidence une anomalie dont il convient d'examiner la part de responsabilité de chacune des parties.

#### Le fournisseur :

A titre préliminaire, le médiateur rappelle qu'avant le 1er janvier 2008, le distributeur A et le fournisseur X ne formaient qu'une seule entité. Jusqu'à cette date, si les conditions générales de vente ne faisaient mention d'aucune périodicité de relevé, le modèle de cahier des charges de concession prévoyait déjà au minimum un relevé annuel des compteurs. Le fournisseur X ne serait donc pas fondé à se prévaloir de l'absence de relevé, obligation qui lui incombait, pour justifier un report du point de départ du délai de prescription. Depuis le 1er janvier 2008, la dissociation du fournisseur X et du distributeur A impose de considérer séparément les obligations mises à la charge de chacune des entités.

Ainsi, le fournisseur X, au même titre que tous les fournisseurs d'énergie, est tenu depuis la loi du 7 décembre 2006 (entrée en vigueur au 1er juillet 2007) d'établir au moins une fois par an une facture basée sur la consommation réelle du client (article L121-91 Code de la consommation). Le médiateur s'étonne que le fournisseur X ait omis de rappeler ce texte dans ses observations, pour ne rappeler que ses conditions générales de vente qui ajoutent au dit texte des obligations pesant sur le consommateur qui ne sont pas prévues par la réglementation en vigueur. Le fournisseur X en conclut qu'il ne serait astreint qu'à une obligation de moyens. Le médiateur s'étonne d'une telle disposition car le fait, pour un professionnel de supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations est habituellement considéré comme abusif.

Ainsi, bien que le fournisseur X ne puisse être tenu pour responsable direct de l'absence de relevé du compteur de M. D., le médiateur 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 d'inviter son client à programmer un relevé spécial de son compteur. Faute d'avoir accompli ces diligences, le fournisseur X a fait perdre au consommateur une chance d'être facturé de façon régulière sur la base de sa consommation réelle. Ce manquement du fournisseur à ses obligations justifie un dédommagement du consommateur.

#### Le distributeur A :

Le distributeur A est pour sa part tenu à une obligation de relevé des compteurs au moins une fois par an, ainsi que le prévoit le modèle de cahier des charges de concession (article 28). De plus, le contrat dit « gestionnaire réseau de distribution-fournisseur » (GRD-F), qui lie le fournisseur et le distributeur, permet à ce dernier de procéder en dernier ressort à la coupure de l'alimentation d'un point de livraison pour

lequel le consommateur ne laisserait pas accès à son compteur. Le médiateur a déjà eu l'occasion de préciser que cette mesure devait rester exceptionnelle, mais elle n'en constitue pas moins une mesure fortement dissuasive qui permet de considérer que l'obligation de relevé annuel du compteur est une obligation, sinon de résultat, du moins de moyen renforcée qui pèse sur le distributeur.

Dans le cas présent, le consommateur a indiqué n'avoir reçu aucun avis de passage pour les relevés périodiques de son compteur électrique entre 2006 et 2010. Il a précisé avoir spontanément adressé un courrier à son fournisseur en août 2009 pour cette raison. Le consommateur a enfin précisé que des gardiens étaient présents en permanence sur le lieu de résidence concerné, excluant ainsi l'hypothèse d'un manque de diligence de sa part.

En outre, si aucun des textes visés ci-avant n'impose au distributeur A d'adresser un courrier d'annonce de passage du releveur, il s'agit d'une pratique généralement mise en place pour les consommateurs dont le compteur est inaccessible. De plus, le contrat « GRD-F » astreint le distributeur A à adresser ce type de courrier aux consommateurs dans les cas d'absence à « toutes les relèves cycliques des douze derniers mois » (article 3.1.5.4). Enfin, le modèle de cahier des charges de concession impose que le consommateur puisse transmettre ses index en cas d'absence au relevé programmé, « pour éviter l'application du mode d'évaluation forfaitaire des consommations » (article 28). Il ressort de ces éléments que l'absence d'envoi de courrier d'annonce de passage du releveur à M. D. entre 2006 et 2009 est un dysfonctionnement des services du distributeur A qui justifie un dédommagement.

#### Le consommateur :

Le consommateur est tenu de prendre les dispositions nécessaires à l'accès du distributeur A à son compteur au moins une fois par an. Cette obligation est fixée par les conditions générales de vente du fournisseur X (article 6-5) ainsi que par le contrat GRD-F précité.

Cependant, le médiateur considère que cette obligation ne peut être opposée au consommateur que dans la mesure où il a été averti de la date du relevé de son compteur. Dans le cas présent, le consommateur a assuré n'avoir reçu aucun courrier relatif au relevé de son compteur entre 2006 et 2010. Le médiateur considère que les mentions figurant sur les factures quant à la date approximative des relevés n'étaient pas suffisantes à fournir une information claire et précise au consommateur qui lui aurait permis de prendre ses dispositions pour laisser l'accès à son compteur.

Le médiateur estime en conséquence qu'il ne peut dans le cas présent être reproché à M. D. de ne pas avoir laissé accès à son compteur sur la période litigieuse.

Le rendez-vous fixé au 9 décembre 2009 pour le relevé spécial, et dont le fournisseur X a précisé avoir obtenu du distributeur des informations selon lesquelles l'agent n'aurait trouvé personne sur place à son arrivée, n'a pas fait l'objet d'explications de la part du consommateur ou du distributeur. La facture à l'origine du litige a été établie à la suite d'un contrôle visuel du compteur finalement effectué le 2 février 2010. Le consommateur n'a pas apporté d'élément contraire aux observations du fournisseur X sur ce point. Les frais facturés au titre de ce contrôle visuel (33,90 euros TTC) apparaissent justifiés.

Au regard des éléments précédents, le médiateur considère que l'absence de relevé et de facture basée sur la consommation réelle du point de livraison concerné entre décembre 2005 et février 2010 est dans le cas présent imputables aux deux opérateurs. Cette anomalie a été à l'origine d'un important rattrapage des consommations et a privé le consommateur de la possibilité de contrôler l'évolution de ses consommations.

#### Concernant les estimations de consommations sur la période litigieuse :

Entre décembre 2005, date du dernier relevé du compteur, et février 2010, les consommations de M. D. ont été estimées à hauteur de 48 649 kWh en heures dites « normales ». Pendant toute cette période, les consommations en heures dites « jours pointe mobile » ont été estimées à 0. La facture litigieuse fait ainsi apparaître un rattrapage de 38 173 kWh en heures normales et de 7 243 kWh en heures jours pointe mobile. Le fournisseur X a d'ailleurs précisé dans ses observations que « la régularisation des heures de pointe pes[ait] pour plus de la moitié dans cette facture de 6963.77 euros (2896,48 euros HT en heures de pointe et 2382,00 euros HT en heures normales ».

Ces estimations semblent anormales au regard de la consommation passée du point de livraison. En effet, entre le 27 septembre 2004 et le 2 décembre 2005, soit 14 mois, la consommation réelle enregistrée était de 15 319 kWh en heures normales et de 1 905 kWh en heures jours pointe mobile. Ces données de consommation auraient dû conduire le distributeur A (responsable des estimations lors des absences du consommateur lors du relevé de son compteur) et le fournisseur X (responsable des estimations portées sur les factures intermédiaires) à estimer les consommations de M. D. de manière plus juste. Le rattrapage à l'origine du litige aurait été moindre.

Ces éléments appellent deux remarques :

- les consommations en heures normales ont été fortement sous-estimées (le rattrapage représente plus de 78% du volume des consommations estimées entre décembre 2005 et février 2010) ;
- il est étonnant que le niveau des consommations en jours pointe mobile ait été estimé à 0.

De plus, la justification de l'estimation à un niveau nul des consommations en heures jours pointe mobile tenant à un habituel « effacement total » des clients ayant opté pour le tarif Y n'est pas convaincant. Bien que destiné à inciter le consommateur à maîtriser sa consommation d'électricité, le tarif réservé aux jours de pointe de l'option Y n'a pas systématiquement pour effet de la réduire à néant. En effet, la consommation électrique nécessaire au fonctionnement de certains appareils électroménagers ainsi qu'à l'éclairage ne peut être évitée lors des heures jours pointe mobile. En outre, il apparaît peu vraisemblable qu'aucune consommation ne soit enregistrée durant 5 années consécutives sur une plage tarifaire représentant 22 journées annuelles réparties sur une période majoritairement hivernale. Cette hypothèse n'est d'ailleurs pas confortée par les habitudes passées du consommateur (la consommation en heures jours de pointe mobile de M. D. enregistrée entre septembre 2004 et décembre 2005 était de 1 905 kWh).

#### Concernant la période de rattrapage des consommations :

La facture du 5 février 2010 à l'origine du litige procède à un rattrapage des consommations sous-estimées depuis le dernier relevé du compteur électrique de M. D. en décembre 2005. Le consommateur a contesté le bien-fondé de cette facture au motif que la période de rattrapage était supérieure au délai de prescription de l'action des professionnels pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs (loi du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile, article L137-2 du Code de la consommation). Le fournisseur X a pour sa part rappelé dans ses observations que le fournisseur ne pouvait exercer son droit à recouvrer les consommations qu'à partir du relevé du compteur, soit le 2 février 2010. Il a ajouté que « le délai de prescription des consommations elles-mêmes (le droit) est, quant à lui, de 20 ans. ».

En raison de l'absence de séparation entre les entités fournisseur et distributeur antérieure au 1er janvier 2008, et de l'obligation de relevé annuel existant avant comme après cette date, le médiateur considère que le fournisseur X devait avoir connaissance des consommations réelles de son client au moins une fois par an sur l'ensemble de la période. Ainsi le point de départ de la prescription des consommations de M. D. a couru pour les plus anciennes (relevé de décembre 2005) à partir de décembre 2006. En effet, bien avant que la réforme de la prescription du 17 juin 2008 n'en pose le principe, la jurisprudence avait élargi la notion de la connaissance du droit à sa connaissance supposée. La Cour de cassation a rendu en 2008 trois arrêts par lesquels elle a affirmé que la prescription courrait à compter du jour où le professionnel « a connu ou aurait dû connaître les faits » (Cass. Com., 10 juin 2008).

La jurisprudence a également eu l'occasion de préciser dans un arrêt concernant la facturation de l'électricité que le fournisseur ne pouvait arguer qu'il n'avait pas eu connaissance de sa créance au seul motif que le compteur n'avait pas été relevé (Cass. Civ. 1ère., 29 avril 1981).

Dans le cas présent, le rattrapage de consommations est intervenu en février 2010, et concerne des consommations remontant potentiellement à décembre 2005. Avant l'entrée en vigueur de la loi du 17 juin 2008, les actions des professionnels envers les consommateurs se prescrivaient par 5 ans. Les dispositions transitoires de la loi 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 26). Les consommations de M. D. antérieures à la loi du 17 juin 2008 étaient donc prescrites en juin 2010.

Au regard des responsabilités de chacun des opérateurs dans ce litige énoncées ci-dessus et des désagréments causés par le fort rattrapage mis à la charge de M. D., le médiateur considère que le redressement proposé par le distributeur A, limité à une période de deux années, est satisfaisant.

### Concernant le prix de facturation des consommations :

Le fournisseur X a établi la facture litigieuse selon le prix en vigueur à la date de son émission.

Le médiateur considère que le fait que ce rattrapage porte sur des consommations s'étalant sur une période de cinq années, le fournisseur X aurait dû appliquer le prix moyen sur la période de ce rattrapage.

Le médiateur estime dans le cas présent que le fournisseur X devrait appliquer au redressement proposé par le distributeur le prix moyen observé sur les deux années concernées, période pendant laquelle deux évolutions tarifaires sont intervenues (0,0575 euros HT pour les heures normales et 0,461 euros HT pour les heures pointe mobile).

### La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de mettre en œuvre le redressement proposé.

Il recommande au fournisseur X de corriger sa facturation en conséquence en appliquant au volume de consommations redressées les prix moyens visés ci-dessus.

Il lui recommande également d'accorder sur demande à M. D. un échéancier de paiement pour le règlement de sa dette.

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 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 29 avril 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE