

JURIDICTION DE
PROXIMITÉ
54, rue de la Paix
B.P. 282
44616 SAINT NAZAIRE

EXTRAIT des MINUTES
DU SECRETARIAT
Greffe du Tribunal d'Instance

JUGEMENT

RG N° 91-11-000126

Minute : 306/2011

JUGEMENT

Du : 17 novembre 2011

DEMANDEURS :

Monsieur D.

comparant en personne

Madame D.

comparante en personne

DÉFENDEUR :

Le fournisseur X

comparant en personne

Monsieur D.
Madame D.

C/

Fournisseur X

COMPOSITION DE LA JURIDICTION :

Juge : Louis LE BORGNE

Greffier : Stéphanie MEYER

DÉBATS :

Audience publique du : 22 septembre 2011

A l'issue de celle-ci, le Juge a fait savoir aux parties que le jugement sera prononcé par sa mise à disposition au greffe le

JUGEMENT :
CONTRADICTOIRE,
en DERNIER ressort.

Copie(s)

Copie exécutoire

délivrées le : 24/12/11

L'OBJET DU LITIGE :

Par déclaration enregistrée au Greffe le 24 Mars 2011, Monsieur D. et Madame D. ont saisi la juridiction de proximité de SAINT-NAZAIRE à l'encontre du fournisseur X aux fins de paiement des sommes suivantes :

- 1.946,10 € au titre de l'annulation d'une facture injustifiée,
- 3.000 € à titre de dommages et intérêts.

Les parties ont été régulièrement convoquées par lettre recommandée avec accusé de réception à l'audience du 30 Juin 2011 et l'affaire a été renvoyée au 22 Septembre 2011.

Et ce jour, les 2 parties sont présentes à l'audience. X est représentée par Madame L., munie d'un mandat. Monsieur et Madame D. sont présents personnellement.

Monsieur et Madame D. exposent qu'ils ont acheté leur maison d'habitation à [...] le 19 Janvier 2007 et conclu un contrat de fourniture d'électricité sur le principe de fonctionnement HC (Heures Creuses), HP (Heures Pleines). Le 20 Février 2007, X leur a installé un nouveau compteur avec un nouveau contrat (6 KW – 30 A). Très rapidement, ils ont constaté que ce compteur ne fonctionnait pas bien, particulièrement en ce qui concerne les indications des Heures Creuses. Au 25 Avril 2007, il indiquait le chiffre de 30117. Il a fonctionné normalement jusqu'au 23 Août 2007 avant d'entamer une marche arrière pour revenir au chiffre 30117 déjà relevé le 25 Avril. Signalé à X, le dysfonctionnement n'a pas été pris en compte et X a continué à leur adresser les factures, mais toutes facturées en Heures Pleines, ce qui bien entendu avait pour effet de produire des factures plus élevées, y compris pour les factures estimées, qui automatiquement étaient surévaluées.

Les époux D. ont attiré l'attention de X par tous les moyens pour leur faire admettre que le compteur dysfonctionnait, et que cela se voyait parfaitement sur les factures puisqu'au 19 Décembre 2008 les chiffres relevés étaient les mêmes que sur la facture du 25 Avril 2007, soit 18 Mois au moins avant que X ne réagisse et ne signale le problème à leur client en confirmant par courrier les dysfonctionnements remarqués. Ils précisent que X pendant 1 AN, soit à compter de la facture du 26 Octobre 2007, n'a fait aucun relevé de compteur et leur a adressé successivement jusqu'au 6 Novembre 2008, 6 factures basées sur l'estimation de leur consommation.

C'est seulement le 27 Octobre 2008 que X, par courrier, leur a indiqué qu'elle souhaitait entrer en contact avec eux au sujet de leur relevé de consommation en H.P car l'index qui leur avait été transmis leur paraissait incohérent. Et X précise : « Il est nécessaire et urgent que nous puissions échanger à ce propos ».

En Décembre 2008, un agent de X s'est présenté à leur domicile et a constaté le dysfonctionnement du compteur électrique, puis plus tardivement, un autre agent distributeur est revenu et a fait les mêmes constatations, sans effet immédiat.

Finalement, le 1er Avril 2009 un nouveau compteur était installé.

X adressait dès lors aux époux D. plusieurs factures dites de redressement ou rectificatives, dont le montant n'était jamais identique, dont une facture de 552,27 € TTC en leur faveur et une autre facture au sujet des consommations allant du 20 Février 2007 au 1er Avril 2009, pour un montant de 2.726,47 €. Puis une nouvelle facture datée du 1er Juillet 2009, rappelant aux époux D. qu'il leur restait à devoir à X la somme de 1.946,10 €, déduction faite de l'avoir du 16 Juin 2009 (552,27 €).

Les époux D. refusaient de s'acquitter de cette facture l'estimant injustifiée. Ils ont alors saisi le Médiateur National de l'Energie et Energie Info. Le Médiateur de l'Energie a formulé des recommandations intéressantes à X mais dénuées de valeur financière (150€ à titre de dédommagement, et 47,90€ pour la pose du limiteur de puissance), tout en insistant sur le dysfonctionnement indiscutable du compteur sur la période considérée.

Entre-temps, leur avait adressé de multiples relances et mises en demeure d'avoir à payer 1.946,10 €, sinon le courant serait coupé ou la puissance de consommation serait limitée. C'est ainsi qu'un limiteur de puissance a été installé le 27 Janvier 2010, ce que le Médiateur de l'Energie reproche à X car la revendication des époux D. étant légitime, ils ont été pénalisés dans leurs droits. Mais X n'a jamais répondu au Médiateur de l'Energie ni à la lettre Recommandée de M. et Mme D. en date du 15 Septembre 2009 qui sollicitait des explications afin de comprendre les chiffres indiqués et les montants « variables » estimés de X.

En conclusion, M. et Mme D. demandent que la facture de 1.946,10 € soit annulée. Dans leur déclaration au Greffe, Monsieur et Madame D. sollicitaient en outre la somme de 3.000 € de dommages et intérêts pour le stress subi et le temps passé à essayer de faire comprendre à X les incohérences de leurs factures, les écrits adressés au Médiateur de l'Energie et la pose du limiteur de puissance, mais à l'audience ils se sont limités à demander la somme de 1.000 € au titre du préjudice moral.

X expose qu'un contrat de fourniture d'électricité a été conclu le 6 Février 2007 avec les époux D. pour leur maison d'habitation située à [...]. Le compteur de leur habitation a été remplacé le 1er Avril 2009 pour cause de dysfonctionnement qui a duré du 6 Février 2007 au 1er Avril 2009, le compteur n'indiquait pas le temps de fonctionnement en Heures Creuses.

X, sur les indications du distributeur a ensuite réétudié les consommations afin de facturer à Monsieur et Madame D. le montant de l'énergie électrique consommée durant la période de défaillance du compteur. Une facture constituant une réduction du prix leur a été adressée le 16 Juin 2009, d'un montant de 552,27 €, le montant total de la consommation de la période allant du 6 Février 2007 au 1er Avril 2009 était de 3.278,74 €. Il restait donc à payer, déduction faite du trop perçu, la somme de 2.726,47 €.

Monsieur et Madame D. ont contesté ce chiffre estimant que la défaillance du compteur avait provoqué un sur-enregistrement de leur consommation électrique, hypothèse non crédible, et ont saisi le Médiateur de l'Energie.

X a étudié les propositions du Médiateur et a considéré que leurs propositions faites à M. et Mme D. étaient plus favorables que celles du Médiateur.

Le 12 Septembre 2011, X a proposé à M. et Mme D. une réduction de leur consommation de 20 % de leur facture rectificative de 2.726,47 €, soit environ 550 €, ce que M. et Mme D. n'ont pas accepté, souhaitant poursuivre la procédure entamée devant la juridiction de proximité.

X explique que le dysfonctionnement relevé par le technicien portait sur le relais du compteur (Enregistrement en HP uniquement), ce qui n'avait pas de conséquence sur le volume des consommations enregistrées et le distributeur a confirmé le volume des consommations enregistrées comme en fait état le Médiateur National de l'Energie.

Monsieur et Madame D contestent les relevés de la période tout en précisant à X qu'ils ont acquis en 2007, 2 radiateurs électriques, mais qu'ils ne les ont posés qu'en 2009 après le changement du nouveau compteur. Ils indiquent donc que la consommation qui leur a été facturée durant le dysfonctionnement devrait être inférieure à celle constatée après la pose des 2 radiateurs électriques. En période d'hiver, l'acquisition du matériel de chauffage fait penser à une installation immédiate. X, pas très convaincue des affirmations de M. et Mme D. qui n'apportent aucun justificatif quant à la date de l'installation de ces 2 radiateurs, en a cependant tenu compte en acceptant de revoir la facturation, ce que Monsieur et Madame D. ont refusé.

En ce qui concerne la pose du limiteur de puissance qui entraîne une réduction de la puissance électrique disponible, elle a été réalisée le 27 Janvier 2010 puisque le compte de Monsieur et Madame D. était débiteur, X n'a pas eu d'autre choix que de poser ce limiteur, la somme due étant à ce moment de 3.286,04 €, les consommations courantes étant venues s'additionner à la somme de 1.946,10 €

A ce titre, X apporte des explications sur le temps nécessaire à la réparation du dysfonctionnement en raison des observations faites à partir des factures estimatives et elle précise que, si un index de consommation soit considéré comme invalide ne signifie pas forcément que le compteur présente un défaut de fonctionnement. La défectuosité du compteur doit alors être vérifiée lors du relevé suivant.

En conclusion, X demande que Monsieur et Madame D. soient déboutés de toutes leurs demandes et prétentions.

A titre reconventionnel, elle sollicite que Monsieur et Madame D. soient condamnés à régler la facture de 1.946,10 € à laquelle s'ajoutent les consommations ultérieures, soit un montant total de 3.286,04 €.

MOTIFS :

1° - Sur le paiement des consommations facturées :

Attendu que X et M. et Mme D. ont conclu le 6 Février 2007 un contrat de fourniture d'électricité, et que ce contrat n'a jamais été résilié.

Attendu que les dysfonctionnements du compteur sont reconnus par le fournisseur et ses clients, ainsi que par le Médiateur de l'Energie dans son rapport du 16 Décembre 2010, et que M. et Mme D. contestent les factures qui leur ont été adressées et qui concernent la période de redressement entre le 20 Février 2007 et le 1er Avril 2009 et qu'ils refusent de ce fait de régler la facture de redressement d'un montant de 1.946,10 € qui leur a été signifiée le 1er Juillet 2009.

Attendu que M. et Mme D. n'ont pas compris les opérations de calcul de X quant à leur consommation au cours de la période contestée, qu'ils ont adressé une lettre recommandée avec accusé de réception le 14 Septembre 2009 à X pour leur demander des explications lisibles, mais que X n'a pas estimé utile de leur répondre.

Attendu que X affirme qu'il n'y a qu'une seule facture rectificative en date du 16 Juin 2009 en faveur des époux D. et que ces derniers ont reçu plusieurs rappels où les montants indiqués étaient à chaque fois différents et sans explications précises, ce que M. et Mme D. n'ont pas compris faute de réponse à leur lettre recommandée avec accusé de réception du 14 Septembre 2009.

Attendu que le Médiateur de l'Energie précise dans son rapport que l'absence de réponse du fournisseur au courrier recommandé du consommateur et aux demandes d'observations formulées dans le cadre de l'examen de la saisine n'a pas permis de clarifier la situation. Le Médiateur considère dans ces circonstances que la facturation de Monsieur D. doit être annulée et remplacée par une facture lisible accompagnée d'un courrier justificatif.

Attendu que le Médiateur ajoute : « Que le fournisseur X a émis plusieurs factures rectificatives à la suite du constat de dysfonctionnement du compteur. L'analyse de ces factures, contestées par le consommateur n'a pas permis au Médiateur d'en comprendre le bien-fondé. Le Médiateur estime donc que le consommateur a légitimement pu douter du bien fondé de sa facturation, transmise sans explications ».

Attendu que M. et Mme D. contestent les relevés de la période litigieuse, ils sont néanmoins dans l'obligation d'admettre qu'entre le 6 Février 2007 et 1er Avril 2009, ils ont consommé de l'énergie, qu'ils ont versé au dossier des relevés instantanés ou des chiffres portés sur leurs factures, mais qu'ils n'apportent aucune indication crédible et certaine au montant de leur consommation entre la date précisée ci-dessus.

Attendu que X verse également au dossier différents index fournis par le distributeur et que les relevés comparatifs d'après le 1er Avril 2009 sur une période donnée sont du même ordre que les relevés rectificatifs effectués à la suite du dysfonctionnement, même si les époux D. affirment, là aussi sans apporter la moindre justification de l'installation de 2 radiateurs électriques après la mise en place du nouveau compteur le 1er Avril 2009.

Attendu, que X à titre de conciliation, a accepté de revoir la facturation proposant à M. et Mme D. l'annulation pure et simple de 20 % de la consommation facturée, soit une réduction de la facture d'un montant de 550 €, puisque la facture rectificative de la période litigieuse a été estimée à 2.726,47 €, déduction faite de la facture de 552,27 € en leur faveur.

Attendu que la dite proposition apparaît satisfaisante, même si elle a été effectuée le 12 Septembre 2010, soit après la requête adressée à la présente juridiction par M. et Mme D.

Attendu que les consommations de la période litigieuse produites par comparaison avec la période de consommation faisant suite à l'installation du nouveau compteur le 1er Avril 2009 restent assez importantes, les relevés officiels fournis par le distributeur ne peuvent être contestés car les époux D. ont bien consommé de l'énergie du 6 Février 2007 au 1er Avril 2009, et que dans la procédure ils n'ont pas les moyens d'affirmer un chiffrage différent qui soit certain.

Attendu que la facturation de la somme de 2.726,47 € correspond à la totalité de la consommation sur la période du 20 Février 2007 au 1er Avril 2009, la propositions faite par X de réduire la consommation de 550 € sur cette période sera retenue et Monsieur et Madame D. devront payer à X la somme de 2.176,47 €, et ils seront déboutés de leur demande d'annulation du paiement de la facture de 1.946,10 €.

Attendu que la juridiction n'est saisie que des paiements de la période litigieuse, elle ne prend pas en compte le montant total de 3.286,04 € qui correspond a des consommations relevées après l'installation du nouveau compteur et que de la dite somme, suite au présent jugement, X se devra de fournir aux époux D. une facturation définitive, claire et lisible.

2° - Sur le préjudice moral et les Dommages et intérêts :

Attendu que les époux D. ont rencontré d'énormes difficultés pour faire valoir leurs droits.

Attendu que le Médiateur a constaté que le dysfonctionnement du compteur n'a été détecté qu'à l'issue de 5 relevés, que le compteur défectueux n'a été changé qu'en Avril 2009 alors que son dysfonctionnement était flagrant dès Février 2007 et qu'il aurait pu y être remédié dès Octobre 2007. Toutefois, la détection tardive du dysfonctionnement du compteur a été la cause directe de l'important rattrapage imposé au consommateur, indépendamment du redressement. Le Médiateur estime en conséquence, que le distributeur devrait dédommager M. et Mme D. pour ne pas avoir détecté plus tôt l'anomalie et s'être contenté d'estimer des consommations qui ne pouvaient être ni justes ni proches de la réalité. Par ailleurs, le Médiateur constate qu'un limiteur de puissance a été posé sur le compteur de M. et Mme D. en raison du non-paiement de la facture litigieuse. Dans la mesure où la contestation du consommateur était légitime et n'avait pas reçu de réponse, la pose du limiteur de puissance n'était pas justifiée. Cette intervention a été la cause de désagréments pour le consommateur.

En conséquence, X sera condamnée à payer à Monsieur et Madame D. la somme de 1.000 € à titre de dommages et intérêts.

3° - Sur les dépens :

Les dépens de l'instance seront répartis équitablement entre les 2 parties en application de l'article 696 du Code de Procédure Civile.

PAR CES MOTIFS :

La juridiction de proximité de SAINT-NAZAIRE, statuant publiquement par mise à disposition au Greffe, par jugement contradictoire et en dernier ressort :

- **DÉBOUTE** Monsieur et Madame D. de leur demande d'annulation de paiement de la facture de 1.946,10 € ;

- **CONDAMNE** Monsieur et Madame D. à payer solidairement à X la somme de :

- 2.176,47 € pour la période du 6 Février 2007 au 1er Avril 2009 ;

- **CONDAMNE** X à payer à Monsieur et Madame D. la somme de 1.000 € au titre de dommages et intérêts.

- **DIT** que les dépens seront répartis équitablement entre les 2 parties.

Ainsi jugé et prononcé, les jours, mois et an sus indiqués, et Nous avons signé avec le Greffier.

Le Greffier
S. MEYER



Le Juge
L. LE BORGNE



Pour copie certifiée conforme
Le Greffier

