

N° de saisine : S2010-0772 / AO

Date de la saisine : 26 janvier 2010

Recommandation n° 2010-426 /PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur: Mme F.
Département : 70

Fournisseur : X
Energie : Electricité

L'examen de la saisine

A la suite d'une panne électrique dans sa résidence secondaire, Mme F. a sollicité une intervention du distributeur A au cours de laquelle elle a découvert une erreur d'ampérage au niveau de son disjoncteur. En effet, la puissance dont bénéficiait effectivement la consommatrice était de 6 kVA, alors que la facturation de ses abonnements a toujours été faite sur la base de 9 KVA.

Mme F. a demandé par courrier, le 28 août 2008, à son fournisseur X le remboursement de la part abonnement indûment perçue, depuis la date de mise en service, le 29 mai 1985, jusqu'à la date de constatation de l'erreur le 25 mars 2008.

Le 26 décembre 2008, le fournisseur X a informé la consommatrice qu'un remboursement de 410,62 euros TTC lui était accordé « conformément à l'article 7-4 des Conditions Générales de Vente qui stipulent que " le client peut contester rétroactivement ses factures sur une durée maximale de 5 ans" ».

Cette réponse n'a pas satisfait Mme F. Par écrit du 25 mars 2009, elle a expliqué estimer avoir droit au remboursement depuis mai 1985, dans la mesure où elle n'avait pu avoir connaissance de l'erreur de puissance avant 2008, le coupe circuit général, qui limitait la puissance disponible à 6 kVA, étant à l'extérieur de la maison et très en hauteur. Ainsi, selon elle « le point de départ se décompte du moment où l'anomalie a été connue donc 2008 plus 5 ans ce qui nous amène au maximum en 2013 pour réagir. En aucun cas ce délai vient limiter le nombre d'années remboursables en cas d'anomalie. »

Le fournisseur X a d'abord maintenu sa position mais a versé « sous forme de geste commercial » la somme de 100 euros TTC à la consommatrice. Puis, le 17 août 2009, par l'intermédiaire de son service interne de « médiation », qui a indiqué avoir sollicité une expertise juridique interne, le fournisseur X a accepté de revoir sa position et d'appliquer une prescription décennale au cas de Mme F., ce qui a représenté un remboursement complémentaire de 420 euros TTC en sa faveur.

Dans ses observations adressées au médiateur, le fournisseur X a estimé que, les faits étant antérieurs au 17 juin 2008, la loi nouvelle en matière de prescription n'avait pas lieu à s'appliquer et a confirmé la position de son service interne de « médiation ». Le médiateur a également sollicité les observations du distributeur A le 5 août 2010, mais n'a obtenu aucune réponse, malgré la relance qui lui a été adressée le 1^{er} septembre 2010.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la facturation d'un abonnement ne correspondant pas à la puissance fournie à la consommatrice entre 1985 et mars 2008.

Le fournisseur X a accepté de rembourser la différence entre l'abonnement facturé et celui correspondant à la puissance réellement fournie sur une période maximum de dix ans et a refusé de prendre en considération les montants versés au-delà de dix ans au motif que seule la prescription décennale issue de l'article L110-4 du code de commerce s'appliquerait.

Le médiateur considère que l'application de la prescription de dix ans sur le fondement de l'article L110-4 du code de commerce n'est pas fondée dans le cas présent.

En effet, cet article vise « les obligations nées à l'occasion de leur commerce entre commerçants ou entre commerçants et non-commerçants ». Les « non commerçants » désignés à cet article correspondent à des professionnels qui n'ont pas d'activité commerciale et non à des consommateurs lesquels sont soumis au régime de droit commun de la prescription civile.

Avant la réforme introduite par la loi du 17 juin 2008, la durée de la prescription extinctive de droit commun était de trente ans à compter de la naissance du droit invoqué par son titulaire. Depuis la réforme de 2008, cette durée a été réduite à cinq ans. Par ailleurs, la loi nouvelle a prévu en son article 26 II des mesures transitoires applicables aux prescriptions en cours. Selon cet article, « *les dispositions de la [...] loi 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* ».

En outre, bien qu'il y ait un seul contrat, il y a plusieurs créances nées de ce contrat. En effet, le contrat de fourniture d'énergie est un contrat à exécution successive, c'est-à-dire un contrat dans lequel la fourniture est échelonnée dans le temps et est facturée selon un rythme défini au contrat (annuel, bimestriel, etc.). Une prescription distincte s'applique donc à chaque période de facturation car il y a autant de créances que de périodes successives et autant de points de départs que de créances établies.

En l'espèce, il n'est pas contesté qu'un abonnement ne correspondant pas à la puissance fournie est facturé depuis la mise en service. Le droit à remboursement de Mme F. est donc né à compter du jour où la consommatrice a été facturée pour un abonnement en 9 kVA au lieu des 6 kVA dont elle disposait. A partir de cette première facture, la consommatrice avait trente ans pour se prévaloir de son droit à réparation au titre de la période facturée, puis, pour chacune des créances postérieures, elle a disposé d'un nouveau délai de trente ans à compter de chaque facture suivante.

Le droit au remboursement de la créance la plus ancienne (c'est-à-dire celle correspondant aux abonnements facturés dans l'année de la mise en service) expirait en principe en 2015. Toutefois, par application des dispositions transitoires susvisées, un nouveau délai de 5 ans a commencé à courir à compter de l'entrée en vigueur de la loi nouvelle, soit le 19 juin 2008.

Ainsi, suivant ces dispositions, la créance de Mme F. au titre des abonnements facturés se prescrira à compter du 19 juin 2013. En portant sa réclamation auprès du fournisseur X le 28 août 2008, Mme F. a donc agi dans le délai de prescription applicable. Elle est en conséquence fondée à réclamer au fournisseur X le remboursement de l'intégralité de la part d'abonnement indûment facturé sur la base de 9 kVA depuis la mise en service.

Outre le remboursement des sommes facturées à tort, qui doivent donc être remboursées, il convient de dédommager Mme F. du préjudice constitué par la perte des gains qu'elle aurait pu réaliser si elle avait pu placer les sommes en litige. Le médiateur recommande en conséquence d'allouer à Mme F. à titre de dédommagement la somme forfaitaire de 150 euros TTC représentant les intérêts au taux légal au cours de la période litigieuse des abonnements perçus à tort.

Conformément au modèle de cahier des charges de concession, le distributeur A est responsable du calibrage et du plombage du disjoncteur. Il semble donc que la responsabilité du distributeur A soit engagée dans le litige pour avoir mal réglé le disjoncteur en 1985 et ne pas avoir détecté l'anomalie.

Toutefois, à l'époque des faits, le fournisseur X et le distributeur A formaient une entité unique.

Il appartiendra donc au fournisseur X de se retourner le cas échéant vers le distributeur A pour obtenir le remboursement de tout ou partie des sommes concernées.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de rembourser à Mme F. la différence entre le prix de l'abonnement 6 kVA et l'abonnement 9 kVA versé pendant quinze ans à compter de la date de mise en service, soit environ 1260 euros TTC, déduction faite des sommes déjà versées à ce titre et de lui accorder la somme forfaitaire de 150 euros TTC représentant les intérêts au taux légal sur les sommes trop versées pendant 25 ans.

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 15 septembre 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE