



Le médiateur  
national  
de l'énergie

Réf. 480718-131489715/MJZ

**Recommandation n° 2008-024**  
**relative à la saisine du 13 février 2008 de Mme C concernant un**  
**litige avec X**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 13 février 2008 par Mme G, représentant l'association de consommateurs CLCV Pays d'Aix, agissant pour le compte de Mme C, d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Mme C conteste les accusations de manipulation frauduleuse de son compteur qui lui ont été signifiées par ERDF et qui ont donné lieu à la facturation par son fournisseur X de la somme de 7 207,71 euros TTC à titre de redressement de facturation.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504.

**L'examen de la saisine**

**La réclamation**

Un agent assermenté d'ERDF a constaté le 11 juillet 2007 des manipulations frauduleuses sur le compteur du domicile de M. et Mme C, qui a été remplacé. Les consommateurs ont reçu un premier courrier d'ERDF daté du 30 juillet 2007 précisant les faits constatés ainsi qu'une estimation de la consommation à redresser. Ils ont reçu ensuite une facture de redressement de leur fournisseur X de 7 207,71 euros datée du 5 septembre 2007. Mme C conteste toute manipulation frauduleuse de son compteur. Son mari, M. C, récemment décédé, a exposé leur désaccord sur le redressement dont ils faisaient l'objet par courriers en date des 10 septembre et 11 octobre 2007. Les réponses qui leur ont été apportées confirment la facturation litigieuse.

**Les observations**

Les observations d'X relatives à la saisine de Mme C ont été reçues le 5 septembre 2008 par le médiateur. Ces observations sont constituées du courrier adressé le 4 février 2008 par le Service Régional Consommateur d'X à M. C, des courriers d'X datés des 24 octobre 2007 et 8 janvier 2008, ainsi que du courrier adressé à l'association CLCV par le Directeur du Service National Consommateurs (SNC) d'X en date du 6 mars 2008.

X indique dans ces courriers que :

- L'agent assermenté qui s'est présenté au domicile de Mme C le 11 juillet 2007 a constaté, lors de son contrôle, « *des anomalies techniques ne pouvant résulter que d'un acte volontaire, à savoir : compteur déplombé, desserrement de trois vis d'excitation et calibrage du disjoncteur ne correspondant pas à celui souscrit contractuellement*» (puissance de 18 kVA au lieu des 12 kVA prévus dans le contrat),
- Aucun jugement n'est porté sur la bonne foi du consommateur, mais les consommations n'ayant pas été enregistrées totalement, il est légitime d'établir un rappel de facturation,
- Le rappel est effectué sur 5 ans, comme le prévoient les conditions générales de vente d'électricité,
- La quantité d'énergie facturée est calculée sur la base d'un forfait correspondant à la consommation moyenne locale (43 kWh/jour) de contrats ayant des caractéristiques similaires à celles constatées par procès-verbal, en retranchant les consommations déjà enregistrées et payées (5,42 kWh/jour),
- En réponse à l'argument de Mme G sur le fait que les relevés du compteur ont été régulièrement effectués pendant la période de réajustement sans qu'aucune anomalie n'ait été signalée, X précise que « *les techniciens en charge du relevé ne sont pas tenus de vérifier systématiquement l'intégrité des appareils de comptage, toutefois, ils auraient pu s'apercevoir plus tôt de ces anomalies sur le compteur lors des relevés semestriels. Pour cette raison, le réajustement est limité à une période de 2 ans* ».
- Les frais administratifs liés à l'établissement du constat de fraude seront maintenus,
- Le montant du réajustement de facturation est donc ramené à 3574,08 € TTC.

En réponse aux demandes d'observations du médiateur, le distributeur ERDF a indiqué que ses observations étaient identiques à celles exposées dans des cas similaires.

## L'analyse du médiateur

### **Recommandation antérieure sur un cas similaire et suites qui lui ont été données**

Dans une précédente recommandation<sup>1</sup> pour un cas de fraude, datée du 23 juin 2008, le médiateur avait recommandé au distributeur ERDF :

- de limiter à deux années la période de redressement, sur le fondement d'une décision interne à X, datant de 1996, dont ERDF n'avait pas apporté la preuve qu'elle avait été annulée<sup>2</sup> ;
- de ne pas facturer le forfait dit « agent assermenté » de 398,27 € TTC, sur le fondement que la bonne foi du consommateur ne pouvait être écartée en l'absence d'éléments probants apportés par ERDF sur la date de début de la fraude et du fait que son compteur était accessible à des tiers ;
- de mettre à jour sa procédure interne applicable en cas de fraude.

En réponse à ces recommandations, ERDF a indiqué le 12 août 2008 que :

- La durée du redressement serait limitée à deux années plus 344 jours pour le consommateur concerné, en application des dispositions d'une nouvelle loi « portant réforme de la prescription en matière civile » entrée en vigueur le 17 juin 2008 ;
- Le forfait agent assermenté serait maintenu, « en application des dispositions concertées entre acteurs de marché » ;
- La procédure applicable en cas de fraude serait modifiée.

<sup>1</sup> Recommandation n°2008-005

<sup>2</sup> Cette décision, datée du 2 février 1996, indiquait que : "EDF GDF SERVICES a mené une réflexion sur l'opportunité de porter à deux ans au lieu de cinq la durée des redressements de facturations, et a conclu à la nécessité de cette limitation (...) La décision prise est applicable dès maintenant à tous les clients (...) quel que soit le tarif en place et la cause du redressement"

## ***Incidence de la loi n° 2008-561 du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile***

Cette loi n'avait pu être analysée par le médiateur lors de la rédaction de la précédente recommandation. C'est désormais chose faite, et le médiateur ne partage pas l'interprétation du distributeur ERDF quant à la détermination de la durée du redressement.

### ***a) ERDF confond la durée de la prescription et la durée du redressement***

Le médiateur considère qu'ERDF opère, aujourd'hui comme hier, une confusion entre la durée de la prescription et la durée du redressement de facturation. La nouvelle loi ne détermine pas la façon dont le redressement est opéré mais uniquement la durée pendant laquelle ERDF peut exercer son droit à demander un redressement, durée fixée à cinq ans avant la loi nouvelle et désormais réduite à deux ans conformément au nouvel article L. 137-2 du code de la consommation.

Ainsi qu'il est dit au nouvel article 2224 du code civil, la prescription court, de façon générale, « à compter du jour où le titulaire du droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer ». Ce point de départ de la prescription est également celui à partir duquel, rétroactivement, le redressement est calculé. Cela suppose que puissent être déterminés, d'une part, la durée pendant laquelle un dysfonctionnement ou une fraude justifient ce redressement et, d'autre part, son montant. C'est donc à tort qu'ERDF opérait systématiquement un redressement sur une durée de cinq ans (par référence à la durée de la prescription alors applicable) puis de deux ans. Cette durée, non fixée par la loi, ne peut résulter que de preuves apportées par ERDF.

### ***b) ERDF aurait dû s'apercevoir de la fraude il y a plus de deux ans***

ERDF estime que les manipulations frauduleuses sur le compteur de Mme C, « *compteur déplombé, trois vis d'excitation dévissées* », ont été réalisées au moins 5 ans avant leur détection. Pendant cette période, le compteur de Mme C a été relevé plus d'une dizaine de fois par des agents du distributeur, sans qu'aucune manipulation n'ait été détectée ni soupçonnée.

X, en tant que fournisseur, reconnaît dans ses observations que les agents en charge des relevés auraient pu s'apercevoir plus tôt de la manipulation frauduleuse. Le distributeur ERDF admet que les agents en charge des relevés sont sensibilisés à la détection de la fraude, mais écarte toute négligence de leur part car il estime que certaines manipulations très habiles sont « *difficilement détectables* ». « *Difficilement détectable* » n'est pas équivalent à « *indétectable* ». Le viol d'un scellé, même maquillé, est détectable, sauf à considérer que le type de scellé utilisé par ERDF ne remplit pas la fonction qui constitue sa raison d'être. A fortiori, l'absence de scellé peut être détectée. ERDF n'apporte donc pas la preuve que la fraude sur le compteur de Mme C était indétectable.

ERDF aurait dû s'apercevoir de la fraude sur le compteur de Mme C il y a plus de deux ans.

### ***c) Si l'on appliquait les conséquences de la loi n° 2008-561 au cas de Mme C, ERDF ne pourrait prétendre à aucun redressement***

ERDF aurait donc dû connaître depuis plus de deux ans les faits de manipulation frauduleuse lui permettant d'exercer son droit à facturer des consommations non enregistrées sur le compteur de Mme C en raison de ces manipulations.

En application des conséquences de la loi n° 2008-561, le droit d'ERDF à facturer les consommations non enregistrées à la suite de la manipulation frauduleuse serait donc prescrit.

### ***d) La loi n° 2008-561 ne s'appliquant pas au cas de Mme C, un compromis est proposé***

Toutefois, et dans le cas d'espèce, compte tenu de la difficulté d'appliquer la loi du 17 juin 2008 à une situation antérieure, le médiateur estime équitable de retenir exceptionnellement comme période de redressement la période comprise entre le dernier relevé normal du compteur précédent le constat de fraude et le constat de fraude le 11 juillet 2007.

Les derniers relevés du compteur de Mme C précédant le constat de fraude ont été effectués le 15 décembre 2006 et le 15 juin 2007. ERDF a indiqué que le déplacement d'un agent assermenté pour établir un constat de fraude pouvait être déclenché sur la base d'informations transmises par les agents en charge des relevés, mais n'a pas été en mesure de préciser si cela avait été le cas pour Mme C. Compte tenu de la proximité entre la date du relevé (le 15 juin 2007) et la date du constat (11 juillet 2007), et dans la recherche d'un compromis acceptable par les deux parties, le médiateur a considéré que les manipulations frauduleuses avaient été soupçonnées par ERDF dès le relevé du 15 juin 2007, qui ne peut donc être considéré comme un relevé normal. Il est donc proposé de considérer que le dernier relevé normal du compteur de Mme C a eu lieu le 15 décembre 2006.

### **Les conclusions du médiateur**

- Le médiateur estime que la période de redressement applicable à Mme C ne saurait débuter à une date antérieure au relevé de son compteur le 15 décembre 2006.
- Le médiateur considère que la bonne foi de Mme C peut être retenue, son compteur étant accessible à des tiers et ERDF n'ayant pas apporté la preuve de la période pendant laquelle la manipulation frauduleuse a été réalisée, qui peut être antérieure à l'arrivée de Mme C dans les lieux. Par conséquent, la facturation du « forfait agent assermenté » de 398,27 euros TTC, dont le montant élevé présente un caractère punitif, n'est pas justifiée.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF :

- de procéder à un redressement de la consommation de Mme C sur la période comprise entre le 15 décembre 2006 et le constat établi par l'agent assermenté (11 juillet 2007)
- de ne pas facturer au fournisseur de Mme C le forfait agent assermenté,

Le médiateur national de l'énergie recommande à X de corriger la facturation de Mme C en conséquence.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Général Adjoint Commerce d'X, au Président du directoire d'ERDF ainsi qu'au consommateur, copie à Mme G, représentant l'association de consommateurs CLCV Pays d'Aix.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, X ainsi que le distributeur ERDF 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 feront l'objet de publications respectant l'anonymat du consommateur.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 14 octobre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE