



Le médiateur  
national  
de l'énergie

Réf. 480718-166308825/MCM

## **Recommandation n° 2008-028**

**relative à la saisine de Monsieur L du 14 mai 2008 concernant un**

**litige avec X**

### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 14 mai 2008 par Monsieur L d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Monsieur L conteste l'accusation de manipulations frauduleuses de son compteur qui lui a été signifiée par le distributeur ERDF et qui a donné lieu à l'émission d'une facture rectificative d'un montant de 805 euros TTC, le 5 mars 2008, de la part de son fournisseur X.

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 du distributeur ERDF a constaté le 28 janvier 2008 des manipulations frauduleuses sur le compteur de M. L. Le procès verbal, établi en l'absence de M. L, précise que « *le disjoncteur était déplombé et surcalibré, réglé à 9 kVA 45 ampères au lieu de 6 kVA 30 ampères* ».

A la suite de ce constat de fraude, le fournisseur de M. L, X, lui a adressé une facture de redressement le 5 mars 2008 d'un montant total de 805 euros TTC. Cette facture comprend un forfait agent assermenté lié au constat de fraude (d'un montant de 398,85 euros TTC) et la régularisation des redevances d'abonnement sur une période de 5 ans (406,15 euros TTC).

M. L conteste toute manipulation frauduleuse de son compteur. Il fait valoir qu'une puissance de 6 kVA lui est amplement suffisante étant donné que sa chaudière fonctionne au fuel et qu'il dispose d'une gazinière. Il a écrit plusieurs lettres de réclamation auprès de son fournisseur en date des 11 février, 5 et 20 avril 2008. Une réponse datée du 11 avril 2008 confirme la facturation litigieuse.

#### **Les observations**

Les observations du fournisseur X relatives au litige avec M. L, reçues le 8 juillet 2008, sont les suivantes :

- Un agent assermenté du distributeur ERDF a constaté en janvier 2008 sur le compteur de M. L « *des anomalies ne pouvant résulter que d'un acte volontaire* ». En l'espèce, le disjoncteur était déplombé et réglé à 45 ampères au lieu de 30.
- Aucun jugement n'est porté sur la bonne foi du consommateur en dépit de l'utilisation du terme « *manipulations frauduleuses [...] car ERDF n'est pas en mesure de prouver l'identité de l'auteur de cette fraude* ».
- X relève toutefois que « les anomalies constatées ont pour conséquence le bénéfice d'une puissance supérieure à la puissance souscrite ».
- X a édité une facture rectificative datée du 5 mars 2008 d'un montant de 805 euros TTC correspondant à la régularisation des redevances d'abonnement sur une période de 5 ans (406,05 euros TTC ) plus les frais de constat de fraude (398,85 euros TTC).
- X a bien pris en compte les arguments de M. L :
  - il conteste être intervenu sur son disjoncteur,
  - le compteur situé en bordure de route a pu être manipulé par des tiers,
  - une puissance de 9 kVA ne lui est pas nécessaire.
- Considérant ces arguments, X estime « [...] *que l'annulation de cette facturation complémentaire, qui ne régularise aucune consommation, pourrait être envisageable (frais de fraude compris)* ».

Les observations du distributeur ERDF relatives au litige avec M. L, reçues les 9 juillet et 5 septembre 2008, sont les suivantes :

- M. L a été mis en service le 6 juin 1989.
- L'index du compteur de M. L a été relevé tous les 6 mois par un technicien, les 2 derniers relevés datant des 15 octobre 2007 et 21 avril 2008.
- « *Détecter une fraude nécessite des compétences qui ne sont pas celles des techniciens en charge du relevé des compteurs, qui ont pour seule mission la relève physique des compteurs* »;
- « *Le distributeur peut procéder à la vérification des appareils de mesure et de contrôle chaque fois qu'il le juge nécessaire (Article 20 du cahier des charges de concession). Ces contrôles sont effectués par des agents assermentés, qui peuvent détecter des anomalies* ».

### Les conclusions du médiateur

- Le médiateur estime que le distributeur ERDF aurait dû détecter plus tôt les manipulations frauduleuses constatées sur le disjoncteur de M. L, car elles étaient facilement détectables (disjoncteur accessible, absence de scellé).
- Suivant le raisonnement exposé dans la recommandation n°2008-024, et notamment les conséquences de la loi n°2008-561 du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile, le médiateur considère que le distributeur ERDF n'est pas légitime à redresser le consommateur sur une durée de 5 ans pour des faits dont il n'a pas apporté la preuve qu'ils étaient indétectables.
- Le distributeur ERDF n'apporte en outre aucun élément de preuve sur le préjudice qu'il a subi car il n'est pas avéré que le consommateur a bénéficié de la manipulation frauduleuse sur son disjoncteur.
- Le médiateur estime satisfaisante la proposition d'X d'annuler le redressement sur les abonnements, ainsi que la facturation du forfait agent assermenté. Concernant ce dernier,

le médiateur considère que la bonne foi de M. L peut en effet être retenue, son compte étant accessible à des tiers et le distributeur ERDF ne disposant d'aucun élément tangible sur la période à laquelle la manipulation frauduleuse a été réalisée, qui peut être antérieure à l'arrivée de M. L dans les lieux.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF d'annuler le redressement relatif à la manipulation frauduleuse du disjoncteur de M. L, y compris les frais du forfait dit « agent assermenté ».

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'annuler la facture de redressement, d'un montant de 805 euros TTC, adressée à M. L le 5 mars 2008.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Général Adjoint Commerce d'X, au Président du directoire d'ERDF ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 1504 du 19 octobre 2007, le fournisseur 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 22 octobre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE