



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718131455160/SM

RECOMMANDATION n° 2008-004

relative à la saisine de M. E du 13 février 2008

concernant un litige avec le fournisseur 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, agissant pour le compte de M. E, d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. E 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 1563 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 de M. E. Le constat, et le remplacement du compteur, ont été réalisés en l'absence de M. E et ont donné lieu à une facturation en redressement de 1563 euros. M. E conteste toute manipulation frauduleuse de son compteur et a écrit plusieurs lettres de réclamation auprès de son fournisseur et d'ERDF. Les réponses qui lui ont été apportées confirment la facturation litigieuse.

Les observations

Les premières observations d'ERDF relatives à la saisine de M. E ont été reçues le 27 avril 2008 par le médiateur. Ces observations sont constituées du courrier adressé en date du 8 avril 2008 par le Service National Consommateur du fournisseur X à Mme G de la CLCV, en réponse à son courrier du 13 février 2008 exposant le désaccord de M. E sur le redressement dont il fait l'objet.

Le fournisseur X indique dans ce courrier que :

- aucun jugement n'est porté sur la bonne foi du consommateur,
- 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,
- 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 :

- 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. Pour cette raison, le réajustement est limité à une période de 2 ans (soit 466,20 euros) et les frais administratifs du dossier liés à l'établissement du procès verbal sont annulés.

En réponse aux demandes d'observations du médiateur, ERDF a communiqué le procès verbal relatif aux manipulations frauduleuses sur le compteur de M. E, une copie du courrier adressé au fournisseur de M. E avec les éléments justificatifs sur les consommations à redresser et un tableau reprenant l'historique des consommations de M.E de 2002 à 2008.

ERDF a indiqué que le contrat du consommateur avait commencé en 1983 mais que son historique de consommation antérieur à 2002 n'était pas disponible.

Le médiateur a souhaité compléter ces observations par une analyse des procédures en vigueur et de leur application.

Sur les procédures applicables en cas de fraude

Les 2 documents de référence sur la procédure applicable en cas de fraude sont les suivants :

- « Procédure détaillée applicable en cas de fraude sur compteur et erreurs de comptage aux sites de consommation BT<= 36 kVA », version du 13 juillet 2007. Ce document est la procédure établie au sein du GTE 2007 (Groupe de Travail Electricité 2007), instance de concertation entre fournisseurs et gestionnaires de réseaux mise en place sous l'égide de la CRE pour préparer l'ouverture des marchés aux clients résidentiels le 1er juillet 2007. Elle est publiée sur le site www.gte2007.com.
- « Traitement des fraudes et des dysfonctionnements de comptage » daté du 29 janvier 2008, document d'ERDF publié sur son site internet. La version précédente de cette note datait de mai 2007. Les dispositions concernant la fraude n'ont pas été modifiées lors de cette mise à jour. Cette procédure était donc applicable lors de la détection des manipulations frauduleuses sur le compteur de M. E.

La procédure définie en GTE avait pour but de clarifier les responsabilités et relations entre gestionnaires de réseaux et fournisseurs dans le cadre de l'ouverture des marchés (échanges, impact sur le système de profilage) et d'encadrer les procédures plus détaillées que devaient rédiger les gestionnaires de réseaux, dont ERDF.

Il ressort de l'analyse de ces deux documents que la procédure ERDF présente des contradictions avec la procédure GTE. Sa rédaction présente également des imprécisions et des ambiguïtés qui ne sont pas acceptables.

On notera en particulier que :

- la période maximale de redressement mentionnée est de 5 ans,
- la méthode de détermination de la période de redressement est imprécise,
- le caractère exploitable de l'historique de consommation du client en cas de fraude est ambigu.

Le médiateur national de l'énergie a souhaité entendre ERDF sur l'application de ces procédures. Cette rencontre avec ERDF qui a eu lieu le 9 juin 2008 a permis de confirmer que la période de redressement par ERDF ne respecte ni la procédure GTE, ni la procédure décrite par ERDF.

Le médiateur a noté également que le consommateur était insuffisamment informé de la possibilité dont il dispose d'apporter, dans un délai de 15 jours, des éléments complémentaires à son fournisseur après réception de l'estimation du distributeur ERDF.

Sur la période maximale de redressement appliquée par le fournisseur X

Interrogé sur la justification de la période de deux ans proposée à M. E « à titre commercial », le fournisseur X a précisé que cette période correspondait à la période de redressement habituellement pratiquée par le service national réclamation de EDF Gaz de France Distribution avant l'ouverture des marchés du 1^{er} juillet 2007.

Une décision, signée par le Directeur clientèle d'EDF GDF Service (EGD) datée du 2 février 1996 le confirme. Elle indique 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. »*

Interrogé sur l'applicabilité de cette note, ERDF a apporté les observations suivantes :

« Depuis le 2 février 1996, le fonctionnement du marché de l'électricité a fondamentalement été modifié : concurrence totale, installation de la Commission de Régulation de l'Energie, mise en place du TURPE qui affecte les pertes aux distributeurs, achat des pertes par le distributeur et pertes financées par le TURPE, plus récemment les travaux du GTE concernant la période maximale possible du redressement fixée à 5 ans, qui repose sur un fondement juridique (article 2277 du code civil).

En conclusion la note GCL 164 du 2 février 1996 n'a plus de validité et n'est plus en application »

Le médiateur conteste cette argumentation. La décision en objet a été prise par une entité à laquelle le distributeur ERDF s'est substitué dans ses droits et obligations pour la détermination de la période de redressement à appliquer aux consommateurs. Cette note a été faite dans l'intérêt du consommateur et n'a pas été remise en cause par une autre décision. Le médiateur considère donc que cette note est toujours applicable.

Les conclusions du médiateur

Sur les procédures applicables en cas de fraude

- La procédure d'ERDF n'est pas conforme à la procédure décrite en GTE en particulier pour ce qui concerne l'analyse de l'exploitabilité de l'historique de consommation.
- La procédure ERDF est ambiguë et imprécise, en particulier en ce qui concerne la détermination de la période de redressement
- La mise en œuvre des procédures applicables en cas de fraude par le distributeur ERDF n'est pas satisfaisante. En particulier :
 - les éléments justificatifs communiqués au fournisseur sont insuffisants
 - le consommateur n'est pas informé du délai de 15 jours pendant lequel il peut apporter à son fournisseur des éléments complémentaires pour corriger l'évaluation de sa consommation
- Le médiateur regrette que les procédures pour fraude ne différencient pas le cas où le consommateur est l'auteur présumé de ces manipulations du cas où sa bonne foi peut être retenue. Ceci est d'autant plus fâcheux que la procédure pour fraude prévoit la facturation d'un forfait agent assermenté de l'ordre de 400 euros TTC, dont le caractère dissuasif, sinon punitif, est indéniable. Le médiateur considère qu'un consommateur dont la bonne foi peut être retenue devrait se voir appliquer la procédure pour dysfonctionnement de comptage.
- La procédure pour fraude du distributeur ERDF n'accorde pas au consommateur le bénéfice du doute. Cela devrait être le cas s'il peut être démontré que la manipulation frauduleuse est le fait de l'occupant précédent du logement.
- Le distributeur ERDF a pour mission de détecter les manipulations frauduleuses sur les compteurs. Les agents en charge de la relève sont sensibilisés à cette problématique.

Sur la période maximale de redressement

- Le médiateur considère que, faute d'éléments probants apportés par ERDF, la décision GCL 164 du 2 février 1996 est toujours applicable. Elle limite à deux ans la période de redressement applicable en cas de fraude et de dysfonctionnement de comptage.

Sur le cas de M. E

- Le médiateur ne remet pas en cause le constat de manipulations frauduleuses sur le compteur de M. E.
- Les éléments apportés par ERDF indiquent que les manipulations frauduleuses sur le compteur de M. E ont été réalisées au moins cinq années avant leur détection par ERDF.
- Le Médiateur constate qu'ERDF n'a pas été en mesure de lui communiquer un historique de consommation du client depuis son entrée dans les lieux en 1983. Les manipulations frauduleuses ont pu être réalisées antérieurement à la mise en service de M. E. En outre, un tiers a pu réaliser ces manipulations à l'insu de M. E puisque son compteur est extérieur à son habitation. L'hypothèse de la bonne foi du consommateur ne peut donc être écartée. Le forfait agent assermenté ne doit donc pas être facturé à M. E.
- ERDF a fait preuve de négligence dans l'accomplissement de sa mission de veiller au bon fonctionnement du compteur de M. E puisqu'il a été relevé 9 fois sans qu'aucune anomalie n'ait été détectée au cours de la période de redressement définie par le distributeur.
- La période de redressement de 5 ans n'est pas conforme à la décision GCL 164 du 2 février 1996. Le redressement appliqué à M. E ne peut donc pas excéder deux ans.

La recommandation du médiateur

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

- de procéder à un redressement de la consommation de M. E sur deux années au maximum,
- de ne pas facturer au fournisseur de M. E le forfait agent assermenté,
- de revoir la procédure applicable en cas de fraude en veillant en particulier à respecter la procédure définie en GTE 2007 ainsi que les propositions formulées dans la présente note,
- de veiller à respecter la procédure ainsi modifiée et d'améliorer l'information apportée aux consommateurs dans ses courriers type.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger la facturation de M. E en conséquence.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du fournisseur X, au Président du directoire d'ERDF ainsi qu'au plaignant, copie Mme G, CLCV.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 1504 du 19 octobre 2007, le fournisseur X et le distributeur ERDF informeront le médiateur dans un délai de 2 mois des suites données à cette recommandation.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 23 juin 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE