



Réf. 480718-166308487/CL

Recommandation n° 2009-025/PG
relative à la saisine de Monsieur D du 12 août 2008 concernant
un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 12 août 2008 par M. D d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. D conteste l'accusation de manipulations frauduleuses sur son disjoncteur ainsi que la facture rectificative qui a suivi pour un montant de 886,81 euros.

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 A a constaté le 12 mars 2008 des manipulations frauduleuses sur le disjoncteur de M. D, situé à l'extérieur de son domicile dans un coffret adossé au coffret du compteur électrique. Ces manipulations ont eu pour effet d'augmenter l'intensité électrique disponible passée de 9kVA, 15 ampères à 15 kVA, 25 ampères.

A la suite de ce constat de fraude, M. D a reçu de son fournisseur d'électricité, le 31 mars 2008, une facture rectificative s'élevant à 886, 81 euros se décomposant comme suit : abonnement puissance 15kVA : 487,96 euros TTC- autres prestations 398,85 euros TTC. M. D a par la suite été facturé sur la base d'un abonnement pour une puissance disponible de 15 kVA.

Par trois courriers, adressés à son fournisseur entre le 8 mai et 25 juin, dont un recommandé, M. D a contesté être l'auteur des manipulations frauduleuses sur son disjoncteur.

Refusant de régler sa facture de redressement, M. D a reçu trois lettres de relance entre le 14 avril et le 21 mai 2008 ainsi qu'une lettre du 19 mai 2008 par laquelle X précise le bien fondé de la mise en œuvre d'une régularisation d'abonnement sur cinq ans.

Les observations

A titre d'observations, le fournisseur X a transmis au médiateur, le courrier adressé à l'UFC QUE CHOISIR de xxx le 19 septembre 2008 par son service régional consommateurs « xxx » qui comporte les éléments suivants :

- « je vous confirme qu'un constat par agent assermenté du distributeur A a été fait au domicile de M. D le 13 mars 2008 selon les termes suivants : le disjoncteur situé à l'extérieur de l'habitation de M. D, avait le scellé coupé et maquillé de manière à donner l'illusion de conformité et son réglage avait été porté à 15 kVA 25 ampères au lieu de 9 kVA 15 ampères souscrits initialement au contrat de fourniture d'énergie. Pour ce faire, il a fallu couper le scellé, démonter le capot supérieur, modifier le réglage, remplacer le capot et maquiller le scellé. »
- « Ces anomalies techniques [...] ont eu pour conséquence d'accroître la capacité d'intensité électrique disponible pour le client et de modifier l'option tarifaire souscrite sans en payer le coût, »
- « Le distributeur A a calculé la différence d'abonnement entre le montant correspondant à la puissance de 15 kVA constatée au disjoncteur et le montant déjà réglé correspondant à la puissance contractuelle de 9kVA ; il a facturé en sus les frais d'agent assermenté prévus par le catalogue des prestations du distributeur A en un tel dossier, soit le montant de 886,81 euros, »
- « un réajustement de facturation a été établi sur une période de cinq ans, en l'absence d'éléments probants sur l'intégrité de l'appareil au cours de cette période. En effet, bien qu'il y ait eu relève du compteur durant cette période, il convient de préciser que le disjoncteur est situé dans le coffret au dos du panneau de comptage ; il n'a pas à être vérifié lors des tournées de relève »
- « Le distributeur A a fait droit à la demande de réexamen, à titre commercial. Il a annulé la première facture portant sur une durée de redressement de 5 ans (de mars 2003 à mars 2008) et a facturé en limitant à la période de décembre 2005 à mars 2008, »
- « J'ai pris la décision de prendre à notre charge les frais de dossier s'élevant à 398,85 euros. La facture rectificative est donc ramenée à 223,25 euros en lieu et place de 886,81 euros. Les factures correspondantes seront adressées dans les prochains jours à M. D »
- « M. D pourra s'il le souhaite demander à son service clientèle une diminution de la puissance dont il dispose actuellement : 15 kVA. Toutefois, l'importance des consommations annuelles de notre client (11300 kWh en 2003, 9000 kWh en 2005, 14000 kWh en 2007) au regard du faible parc qu'il nous a indiqué utiliser, nous conduit à lui conseiller de conserver une puissance supérieure à 9 kVA ».

Les observations du distributeur A sur ce dossier sont les suivantes :

- Le procès verbal dressé par un agent assermenté a établi qu'une manipulation frauduleuse avait été réalisée de telle manière « à faire croire à la non rupture » du scellé.
- « Cet état du disjoncteur ne pouvait résulter que de manipulations volontaires. »
- « après échange entre M. D et son fournisseur d'électricité, ce dernier nous a demandé en septembre 2008 un nouveau calcul de ce redressement. Le contexte réglementaire ayant évolué en application des dispositions de la loi du 17 juin 2008 « portant réforme de la prescription en matière civile » la nouvelle régularisation d'abonnement a été effectuée sur la période du 12 mars 2006 au 12 mars 2008 (soit 2 ans) à laquelle s'ajoutent 96 jours correspondant au délai entre le constat d'anomalie et la promulgation de la loi, »
- « le distributeur a transmis le 19 septembre 2008 au fournisseur ces données de redressement afin de lui permettre d'établir la facture de régularisation, »
- « le distributeur a facturé un frais d'agent assermenté au fournisseur. »

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine la contestation d'une manipulation frauduleuse sur un disjoncteur et le montant du redressement qui a suivi.
- La durée du redressement appliquée à M. D a été initialement évaluée sur une période de cinq ans, conformément à l'interprétation du distributeur A des règles de prescription en vigueur. A la faveur d'un nouvel examen de la réclamation de M. D, cette durée a été ramenée à deux ans et 96 jours en application de son interprétation de la loi du n° 2008-561 sur la prescription.
- Le médiateur ne partage pas les interprétations du distributeur A sur les textes relatifs à la prescription. Suivant le raisonnement exposé dans la recommandation n° 2008-024, et notamment les conséquences de la loi n° 2008-561 portant réforme de la prescription en matière civile, le médiateur considère que le distributeur A n'est légitime à redresser le consommateur sur une période antérieure au dernier relevé normal du compteur qu'à la condition que la manipulation frauduleuse ait été indétectable et sous réserve que la réalité du préjudice sur cette période soit avérée.
- Ce raisonnement peut être transposé au cas d'espèce puisque le disjoncteur, situé au même endroit que le compteur, pouvait être aisément vérifié dans le cadre des relevés périodiques du compteur.
- Le distributeur a appliqué un redressement sur une période de cinq ans, sans avoir rapporté la preuve que les manipulations frauduleuses survenues sur le disjoncteur de M. D sont antérieures à cette période. En l'espèce, le médiateur considère qu'un redressement sur une période supérieure à celle comprise entre la date du constat (le 13 mars 2008) et le dernier relevé normal du compteur n'est pas fondé. Compte tenu du délai qui s'est écoulé entre le dernier relevé du compteur (le 2 janvier 2008) et le constat de l'agent assermenté (le 13 mars 2008), le médiateur a estimé que le déplacement de l'agent assermenté ne faisait pas suite à la détection d'une anomalie lors du relevé de janvier 2008. Ce relevé peut donc être considéré comme le dernier relevé normal du compteur.
- Le médiateur s'étonne que le calibre du disjoncteur de M. D n'ait pas été rétabli à l'identique de la puissance souscrite au contrat et qu'un avenant « *automatique* » ait été établi, pérennisant la puissance « *fraudée* ». Le médiateur a déjà eu à connaître cette situation (recommandation n° 2008-046) et rappelle d'une part que le fournisseur ne peut procéder unilatéralement à la modification du contrat de ses clients et d'autre part que le distributeur A devrait rétablir la puissance effectivement souscrite, à la suite d'un constat de fraude, comme le prévoit ses procédures¹. Il appartiendra au consommateur de souscrire ce niveau de puissance s'il le souhaite.
- Le médiateur a pris acte de la proposition du fournisseur X de prendre à sa charge les frais du forfait « *agent assermenté* ». L'opportunité du maintien de la facturation de ces frais au consommateur n'a donc pas été examinée par le médiateur.
- Par ailleurs, le médiateur s'étonne des termes utilisés par le fournisseur X dans le courrier adressé au conseil du consommateur « *le distributeur A a calculé la différence d'abonnement entre le montant correspondant à la puissance de 15 kVA constatée au disjoncteur et le montant déjà réglé correspondant à la puissance contractuelle de 9kVA* ». Ces propos traduisent une confusion entre le rôle du distributeur et du fournisseur qui n'est pas de nature à clarifier leurs rôles respectifs en marché ouvert auprès des consommateurs. En effet, l'abonnement, qui est facturé par le fournisseur au consommateur, ne peut être « *calculé* » par le distributeur qui n'est pas censé connaître le montant « *régulé* » par le consommateur.

¹ Procédure ERDF-PRO6PC_02^E V1 (29/01/2008)

La recommandation du médiateur

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

- de ramener la durée du redressement sur la puissance souscrite de M. D à une période qui ne pourra excéder la période comprise entre le constat de fraude (le 13 mars 2008) et le relevé du compteur (le 2 janvier 2008) ;
- d'intervenir sans frais pour rétablir la puissance souscrite par M. D (9 kVA) et de prendre à sa charge la différence de coût d'acheminement entre la puissance souscrite initialement par le consommateur (9kVA) et la puissance supérieure (15 kVA) maintenue depuis le constat de fraude ;
- de veiller dans le cas de fraude sur la puissance souscrite, à remettre cette puissance en conformité avec le contrat.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- de corriger la facturation de M. D en conséquence ;
- de prendre à sa charge les frais du forfait agent assermenté (398,85 euros TTC) comme il l'a proposé ;
- de ne pas imposer d'avenants au contrat de fourniture sans s'être assuré au préalable de l'accord du consommateur.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, au distributeur A ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X ainsi que le distributeur A 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 19 février 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE