

**Recommandation n° 2009-220/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur(s) : Mme T

Fournisseur (s) : X
Distributeur : A

L'examen de la saisine

Le 15 mai 2008 le distributeur A a constaté que les installations de Mme T avaient fait l'objet de manipulations frauduleuses (vis d'excitation du compteur desserrées, disjoncteur réglé sur 48 kVA au lieu de 12 kVA). Une facture de redressement a suivi pour un montant de 7344,12 euros TTC ramenée par la suite à 3333,10 euros TTC en application des nouvelles règles de prescription en vigueur telles qu'elles sont interprétées par le distributeur. La consommatrice a contesté ces factures. Elle estime que les manipulations frauduleuses sont antérieures à son entrée dans les lieux en 1990 et que sa très faible consommation du fait de l'occupation occasionnelle de son domicile, ne justifie pas le niveau du redressement appliqué (43 kWh/jour en moyenne). En outre, Mme T a demandé que son abonnement facturé sur la base de 18 kVA depuis le 15 mai 2008 soit rétabli à 12 kVA, ce qu'elle a obtenu le 12 janvier 2009.

Le distributeur propose en dernière analyse de revoir le redressement de la consommatrice sur la base des consommations relevées postérieurement au changement de son compteur (19 kWh par jour en moyenne), d'annuler les frais de déplacement relatifs au rétablissement de la puissance à 12 kVA le 12 janvier 2009 et de prendre en compte un abonnement de 12 kVA depuis le constat de fraude.

Le fournisseur X rejoint le distributeur sur ces propositions mais compte tenu de la faible consommation de Mme T très inférieure à la consommation type constatée pour un abonné à une puissance de 18 kVA, il propose d'annuler le redressement portant sur l'abonnement, égal à la différence d'abonnement entre les puissances de 18 kVA et 12 kVA sur deux années.

Les conclusions du médiateur

Ce litige a pour origine une facture de redressement établie après le constat d'une fraude, contestée par Mme T.

Les propositions du fournisseur et du distributeur aboutissent à l'établissement d'un nouveau redressement sur les bases suivantes : durée du redressement : 2 ans et 34 jours - consommation journalière de référence : 19 kWh - annulation du redressement de l'abonnement - les frais du forfait agent assermenté sont maintenus.

Il incombe au distributeur de dater l'origine de la fraude et de démontrer qu'elle est imputable à Mme T. Bien qu'il dispose pour cela de l'historique des consommations pour le site, le distributeur n'a cependant apporté aucune preuve sur une chute des consommations postérieure à l'entrée dans les lieux de l'intéressée. Le médiateur estime dans ces circonstances que les frais du forfait agent assermenté ne sauraient être appliqués à Mme T.

Toutefois, il n'est pas contestable que Mme T a bénéficié d'un moindre enregistrement de ses consommations et qu'un redressement est justifié. Compte tenu de l'obligation du distributeur de veiller au bon fonctionnement du compteur, le médiateur estime que le défaut d'enregistrement des consommations aurait dû être découvert bien plus tôt, et au plus tard à l'issue d'une année après que les dégradations ont été commises. Dans ces circonstances et à titre transactionnel le médiateur estime que le redressement des consommations de Mme T ne saurait excéder une année.

Sur ces bases, le médiateur estime que le redressement devrait s'élever à environ 545 euros TTC (ou 384 euros TTC environ après déduction des consommations déjà réglées par la consommatrice pendant la période de dysfonctionnement)

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur de corriger les bases du redressement établi et au fournisseur d'émettre une facture rectificative établie sur les bases décrites ci-dessus.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateurs 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. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 30 novembre 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE