

N° de saisine : S2009-0349 / RD

Date de la saisine : 1^{er} avril 2009

Recommandation n° 2010-305/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur: Mme E.
Département : 30

Fournisseur(s) : X
Distributeur : A
Energie : Electricité

L'examen de la saisine

Mme E. est titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur X. Elle dispose d'une puissance de 12 kVA et a opté pour l'option tarifaire. A la suite d'un constat de fraude établi par un agent assermenté du distributeur A, le compteur électrique de Mme E. a été remplacé en septembre 2008.

Le distributeur A lui a adressé un descriptif du redressement de consommation qu'il entendait mettre en oeuvre le 19 septembre 2009 pour la période du 18 septembre 2005 au 19 septembre 2008. La facture correspondant à ce redressement, établie par le fournisseur de Mme E. le 29 octobre 2008, fait apparaître une somme à régler de 3 296,59 euros TTC.

La consommatrice a protesté contre ce redressement, assurant qu'elle ne s'était pas livrée personnellement à des manipulations frauduleuses sur son installation électrique, et que sa consommation n'avait pas baissé sur la période antérieure au constat de fraude. Elle a porté sa réclamation auprès du fournisseur X par plusieurs courriers adressés au service clientèle. Elle a indiqué que précédemment, un technicien de fournisseur X était déjà intervenu à son domicile à la suite d'un court-circuit ayant endommagé certains de ses appareils électriques et que cette intervention avait pu donner lieu à une « manipulation malencontreuse » sur son compteur électrique. La date de cette intervention n'a pas été communiquée au médiateur. Mme E. a également tenu à dénoncer les conditions dans lesquelles les agents du distributeur ont procédé au constat de fraude, sans qu'elle en soit avertie. Elle a enfin formulé la demande d'un échéancier de paiement en cas de confirmation du redressement.

A la suite de la saisine, le distributeur A a confirmé avoir constaté les éléments suivants lors de la dépose du compteur :

- bris des scellés du compteur et du disjoncteur,
- blocage du disque du compteur de façon à perturber le bon enregistrement des consommations,
- sur-calibrage du disjoncteur à 18 kVA au lieu des 12 kVA souscrits.

Le distributeur a précisé que le compteur n'étant pas extérieur au logement, ces anomalies ne pouvaient provenir « *que d'actes volontaires* » et le procès-verbal de fraude avait été dûment transmis au procureur de la République le 22 septembre 2008, parallèlement au dépôt d'une plainte.

Cependant, le distributeur a expliqué avoir procédé, afin de favoriser une solution amiable au litige, à une révision des paramètres du redressement litigieux, ramenant la durée du redressement à une période située entre le 5 avril 2007 (date de la dernière intervention technique sur l'installation de la consommatrice) et le 19 septembre 2008 (date du constat de fraude). L'évaluation des consommations à redresser a été effectuée sur la base de la consommation moyenne des points de livraison présentant des caractéristiques comparables (clients résidentiels ayant souscrit à une puissance de 18 kVA en région Méditerranée). La valorisation de ce calcul rectificatif est de 1 990,11 euros TTC. Le distributeur a tenu à maintenir la facturation des frais d'agent assermenté (399 euros TTC) qu'il applique en cas de fraude.

Le fournisseur X a corroboré les observations du distributeur A, précisant que la date du 5 avril 2007 finalement retenue par le distributeur A comme point de départ de la période de redressement correspondait au changement du relais « heures pleines-heures creuses », intervention au cours de laquelle aucune fraude n'a été constatée selon la consommatrice. Le fournisseur a donc confirmé le montant du redressement rectificatif, proposant toutefois d'annuler la différence de facturation entre un abonnement à 18 kVA et un abonnement à 12 kVA sur la période considérée, pour une somme de 212,86 euros HT, retenant le fait que la consommatrice a souhaité conserver la puissance initialement souscrite.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine un constat de fraude établi par un agent assermenté du distributeur à l'encontre de Mme E. le 19 septembre 2008.

Les manipulations frauduleuses et les conséquences qu'elles ont eues sur l'enregistrement des consommations sont incontestables. Le médiateur estime qu'un redressement de ces consommations est justifié.

Concernant la durée du redressement, le médiateur considère que la période retenue par le distributeur dans sa proposition rectificative transmise à la suite de la saisine n'est pas satisfaisante. La procédure de traitement des fraudes et des dysfonctionnements de comptage publiée par le distributeur A (qui reprend les obligations fixées par la procédure visant les mêmes cas adoptée par les instances de concertation de la Commission de régulation de l'énergie) prévoit que la « date de début de la période à corriger correspond à celle du dernier événement précédant la dérive des consommations ». La procédure vise notamment le relevé semestriel ou toute autre intervention. Or le compteur de Mme E. a bien été relevé régulièrement sur la période concernée, ainsi que l'atteste l'historique des consommations transmis par le distributeur A. Comme il l'a déjà indiqué dans des litiges similaires qui lui ont été soumis¹, le médiateur estime que dans cette hypothèse, il n'y a pas lieu de redresser les consommations sur une période qui remonte au-delà du dernier relevé du compteur.

Dans le cas présent, la prise en compte de la date du 5 avril 2007, à laquelle a eu lieu une intervention d'un technicien du distributeur pour procéder au changement du relais heures pleines - heures creuses, comme date de début de période à redresser n'est donc pas conforme à la procédure susvisée. En effet, à la suite de cette intervention, le compteur a été relevé à trois reprises avant le constat de fraude à l'origine du litige. Le médiateur estime que le distributeur, auquel incombe une mission de contrôle du bon fonctionnement des systèmes de comptage, aurait dû détecter plus tôt les actes de malveillance dont l'installation de la consommatrice a fait l'objet, d'autant qu'il n'a pas fait état du caractère indécélable des manipulations frauduleuses constatées. Le médiateur considère que la date du 24 janvier 2008, dernier relevé semestriel « normal » avant celui du 29 juillet 2008 (lors duquel les manipulations frauduleuses ont vraisemblablement été détectées) doit être la date de début de la période de redressement.

Concernant la base de calcul du redressement, le médiateur estime que l'évaluation du volume des consommations à redresser, fondée sur les consommations moyennes des points de livraison présentant des caractéristiques comparables, c'est à dire une puissance de 18 kVA, est satisfaisante (17 kWh/jour en HP et 26 kWh/jour en HC). En effet, bien que légèrement supérieures aux consommations constatées sur un semestre à la suite du changement du compteur (17kWh/jour en HP et 21,6kWh/jour en HC), ces moyennes n'apparaissent pas manifestement disproportionnées à la consommation probable de Mme E. durant la période où son compteur a présenté un défaut d'enregistrement.

Concernant la confirmation des frais facturés au titre du forfait agent assermenté, le médiateur considère que ces frais sont injustifiés. Ainsi qu'il l'a déjà précisé dans un cas similaire², il estime que l'inaccessibilité du compteur n'est pas suffisante à étayer la responsabilité de Mme E. dans les manipulations frauduleuses. Le distributeur A n'a pas apporté la preuve d'une baisse des consommations sur une période durant laquelle Mme E. était titulaire du contrat. L'historique transmis par le distributeur fait en effet seulement état d'une consommation stable depuis 2005 mais qui a fortement augmenté à la suite du constat de fraude et du remplacement du compteur. Cet élément, s'il atteste de la fraude, n'en fixe pas le point de départ, et laisse subsister un doute quant à la responsabilité de la consommatrice. Les manipulations frauduleuses observées peuvent ainsi avoir été effectuées par le prédécesseur dans le logement.

¹ Recommandation n° 2009-025

² Recommandation n° 2008-034

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de procéder à une nouvelle évaluation du volume des consommations à redresser en bornant la période de redressement aux dates du dernier relevé semestriel « normal » (24 janvier 2008) et du constat de fraude (18 septembre 2008) et d'annuler les frais facturés à Mme E. au titre du « forfait agent assermenté ».

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger sa facturation en conséquence et de retrancher la somme de 212,86 euros HT à la dette de Mme E. ainsi qu'il l'a proposé.

Le médiateur national de l'énergie recommande à Mme E. de régler sa dette.

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 si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 6 juillet 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE