

**Recommandation n° 2010-562/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : M. A.
Département : 40

Fournisseur : X.
Distributeur : A.
Energie : Electricité

L'examen de la saisine

Lors de son emménagement en tant que locataire, le 1^{er} janvier 2007, M. A. se serait aperçu que de nombreux compteurs de la résidence où se trouve son logement étaient déplombés. Son compteur se trouve dans un local des parties communes qui n'est pas fermé.

Au cours des relevés annuels de consommations du 10 octobre 2007 et du 15 octobre 2008, le consommateur a souligné que le releveur n'aurait pas détecté d'anomalie.

Par un courrier daté du 20 mars 2009 du distributeur A., M. A. a été informé qu'il faisait l'objet d'un redressement à la suite du procès-verbal de fraude dressé le 12 mars 2009 par un agent assermenté. Il a été constaté que son compteur était déplombé du côté droit et que le disque était bloqué par des allumettes.

Le distributeur A. a établi un redressement sur la période du 2 janvier 2007 au 19 mars 2009 et sur la base de la moyenne des consommations enregistrées sur des points de livraison présentant des caractéristiques similaires (puissance 6kVA - tarif heures pleines/ heures creuses - résidentiel - région Garonne Sud-ouest), soit une consommation journalière de référence de 7 kWh par jour en heures creuses et de 7 kWh par jour en heures pleines.

M. A. a reçu par la suite une facture rectificative du fournisseur X. d'un montant de 927,04 euros TTC, représentant une consommation de 2837 kWh en heures creuses et 3218 kWh en heures pleines, ainsi que 398,85 euros TTC de frais d'agent assermenté.

Le consommateur a contesté auprès du fournisseur X. dans quatre courriers en recommandé (le 28 mars 2009, le 31 mars 2009, le 3 juillet 2009 et le 16 juillet 2009) le calcul du redressement de ses consommations et le montant de la facture rectificative.

Cependant, M. A. a été contraint de payer le redressement et les frais de suspension pour impayé facturés par X. le 23 juillet 2009 afin d'obtenir le rétablissement de sa fourniture d'électricité, suspendue le 20 juillet 2009.

A la suite de la saisine du médiateur national de l'énergie ni le fournisseur X. ni le distributeur A. n'ont transmis leurs observations malgré des demandes en date du 10 mars 2009 et du 10 septembre 2010. Le fournisseur X. a seulement envoyé à M. A. des relances en paiement du montant du redressement pour fraude sans répondre à ses réclamations.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation par M. A. du redressement calculé par le distributeur A. et la facture rectificative de 398,85 euros TTC adressé par le fournisseur X.

Le médiateur constate qu'en l'absence d'observations du distributeur A., il ne peut pas vérifier que le redressement calculé à 6216 kWh sur la période du 2 janvier 2007 au 19 mars 2009 est approprié.

Néanmoins, le médiateur estime que le distributeur A. devrait établir le redressement sur la base des consommations postérieures.

Le médiateur estime en outre que le distributeur A. n'a pas rapporté la preuve, par une analyse des consommations par exemple, que les manipulations frauduleuses sont postérieures à l'emménagement du consommateur. En outre, les indications de ce dernier qui semblent indiquer le contraire n'ont pas été contredites. Le médiateur ne peut donc que recommander l'annulation des frais d'agent assermenté : la fraude ne se présume pas, elle doit être prouvée.

Le fournisseur X. quant à lui, a demandé la suspension de la fourniture du consommateur pour impayé, sans avoir répondu sur le fond à ses courriers de réclamation. Le médiateur estime que le remboursement des frais facturés ainsi qu'un dédommagement de M. A. pour les 3 jours de suspension pour impayé est justifié.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A. corriger son redressement en prenant en compte la consommation moyenne réelle postérieure au changement de compteur, et d'annuler les frais d'agent assermenté.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X. de corriger sa facturation en conséquence et de rembourser M. A. des frais de suspension pour impayé.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X. d'accorder un dédommagement de 300 euros TTC au titre du préjudice pour la suspension de fourniture pendant trois jours.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) 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 4 novembre 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE