

Recommandation n° 2011-0166
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur: Monsieur K.

Fournisseur(s) : X

Représenté par :

Distributeur(s) : A

Département : 91

Energie : Electricité

L'examen de la saisine

M. K. a souscrit auprès du fournisseur X un contrat en base pour une puissance de 3 kVA, en monophasé, le 19 juin 2006. Le compteur du consommateur se situe sur la voie publique.

En date du 5 mars 2009, le fournisseur X a édité une facture rectificative d'un montant de 704,62 euros TTC, comprenant un redressement de consommations de 292,98 euros TTC et des « *frais occasionnels code 446* » de 411,64 euros TTC.

Au mois de juin 2009, à la suite de la facture bimensuelle, M. K. a été prélevé sur son compte bancaire de la somme totale de 799,12 euros TTC.

Pour obtenir des explications quant à sa facturation, le consommateur a appelé le fournisseur X. Il a été informé que la facture rectificative était consécutive à un constat de fraude dressé par un agent assermenté du distributeur A le 29 janvier 2009. L'index de consommation relevé à cette date était de 71 kWh (le même que depuis la mise en service) et une vis d'excitation était desserrée. Toutefois, le compteur n'a pas été changé.

M. K. a contesté être l'auteur de la fraude. Il a reconnu qu'il ne s'était pas aperçu que sa consommation n'avait pas varié dans la mesure où il était régulièrement prélevé par le fournisseur X et que son usage de l'électricité était très limité. En effet, M. K. a précisé qu'il vivait dans un studio de 15 m² chauffé au gaz et ne possède qu'un petit réfrigérateur, un micro onde, une télévision, un lecteur DVD, une chaîne hifi et deux lampes pour tout équipement électrique.

Par ailleurs, le consommateur a indiqué que le prélèvement du montant de 799,12 euros TTC lui avait causé des désagréments financiers, puisqu'il a dû payer 250 euros TTC d'agios et frais bancaires pour découvert, alors que ses revenus sont modestes.

En date du 1^{er} septembre 2009, le fournisseur X a émis une nouvelle facture rectificative de 494,43 euros TTC (dont 91,59 euros TTC de redressement de consommations et 402,84 euros TTC de « *frais occasionnels code 446* »).

Outre les appels téléphoniques, M. K. a adressé à son fournisseur X deux courriers de réclamations datés du 26 octobre et 8 novembre 2009 qui sont restés sans réponse. Il a également demandé une vérification de son compteur, programmée au 22 octobre 2009, qui n'a pu avoir lieu faute d'enregistrement du rendez-vous par le fournisseur X alors que M. K. avait pris une demi-journée de congé pour être présent. Dans l'attente d'obtenir un traitement satisfaisant de sa réclamation, le consommateur a mis fin aux prélèvements automatiques du fournisseur X auprès de sa banque. Cependant, après plusieurs relances pour impayé, la fourniture de M. K. a été suspendue et son contrat résilié le 16 février 2010.

Pour démontrer sa bonne foi, M. K. a envoyé un chèque de 200 euros TTC le 27 septembre 2010 au fournisseur X pour règlement de son abonnement et des consommations qu'il estime devoir sur la période litigieuse.

Dans les observations transmises au médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a indiqué qu'une anomalie liée à l'enregistrement des consommations de M. K. avait été détectée par le distributeur A depuis le 1^{er} février 2008. Une proposition d'intervention a été envoyée au consommateur le 25 février 2008, puis a été renouvelée le 6 février 2009, sans toutefois être suivie d'effet. Un agent assermenté est intervenu le 29 janvier 2009 et a dressé un constat de fraude. Par ailleurs, le distributeur A a établi un second constat de fraude le 30 juillet 2009 qui a donné lieu à la facturation de nouveaux frais d'agent assermenté et le compteur litigieux a été remplacé le 6 août 2009.

Le fournisseur X a expliqué avoir « *facturé 3598 kWh pour 1327 jours soit une consommation mensuelle de 81,30 kWh ou une consommation journalière de 2,71 kWh. Consommation faible puisque notre historique de consommation pour ce type de contrat prévoit un minimum de 40 kWh par mois pour un maximum de 900 kWh par mois.* »

Néanmoins, il a proposé « *d'annuler les frais de l'agent assermenté facturés sur la facture rectificative du 01/09/2009 pour un montant de 333,49 € HT, de rembourser les deux frais d'intervention pour impayé d'un montant total de 80,10 € HT soit la somme de 413,59 € HT.* »

Par ailleurs, le fournisseur X a précisé qu'à ce jour le solde restant au contentieux était de 200 euros TTC.

Les demandes d'observations répétées que le médiateur a adressées au distributeur A en application de la loi n°2000-108 et du décret n°2007-1504 sont restées sans réponse. Le distributeur A a été informé qu'en l'absence de réponse de sa part, une recommandation serait émise sur la base des seuls éléments contenus dans le dossier.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine les redressements facturés à M. K. à la suite du constat de fraude sur son compteur.

Concernant la fraude :

Le médiateur constate que le compteur de M. K. était bloqué depuis sa mise en service, puisque les consommations enregistrées entre le 19 juin 2006 et le 6 août 2009 étaient quasi nulles (2kWh).

Dans la mesure où le compteur est accessible par des tiers depuis la voie publique et qu'aucun élément ne vient démontrer que le blocage n'était pas antérieur à l'entrée dans les lieux du consommateur, le médiateur estime donc que les manipulations frauduleuses ne peuvent être imputées à M. K..

En conséquence, le médiateur considère que le forfait agent assermenté qui a été facturé par le distributeur A - au surplus à deux reprises - est injustifié et doit être annulé (805,68 euros TTC).

Le médiateur estime à cet égard que la proposition du fournisseur X « *d'annuler les frais de l'agent assermenté facturés sur la facture rectificative du 01/09/2009 pour un montant de 333,49 € HT, de rembourser les deux frais d'intervention pour impayé d'un montant total de 80,10 € HT soit la somme de 413,59 € HT* » est satisfaisante mais qu'elle doit être complétée de l'annulation des frais d'agent assermenté facturés une seconde fois.

En revanche, le dysfonctionnement du compteur de Monsieur K. n'est pas contesté. Le redressement des consommations qui n'ont pas été correctement enregistrées depuis la mise en service du contrat est donc justifié dans son principe.

Concernant les consommations redressées :

Le fournisseur X indique que les 3598 kWh facturés pour 1327 jours représentent une consommation mensuelle de 81,30 kWh, soit une consommation journalière de 2,71 kWh. Il ajoute que cette « *consommation [est] faible puisque [son] historique de consommation pour ce type de contrat prévoit un minimum de 40 kWh par mois pour un maximum de 900 kWh par mois.* »

Le distributeur A, qui n'a pas fourni d'observations, a établi le redressement des consommations à hauteur de 2376 kWh sur deux années (720 jours) à partir de la moyenne de consommations observées pour un contrat aux caractéristiques similaires à celui de M. K.. En tenant compte du volume des consommations facturé sur la période concernée, la consommation moyenne retenue est donc de 3,3 kWh par jour.

Le médiateur rappelle qu'en l'absence d'un historique de consommations exploitable, le recours à la consommation moyenne pour un contrat aux caractéristiques similaires est conforme à la procédure pour le traitement des fraudes et erreurs de comptage, concertée entre les acteurs du marché sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie.

Cependant, postérieurement au changement de compteur, le médiateur relève que la consommation de M. K. enregistrée sur 6 mois (d'août 2009 à février 2010) était de 478 kWh, soit 2,6 kWh par jour. Il s'agit d'un élément de nature à justifier une modification des paramètres retenus pour le calcul de l'évaluation, ainsi que le prévoit le distributeur dans sa procédure. Le médiateur considère en effet qu'une période significative de consommations enregistrées postérieurement au remplacement du compteur défectueux doit pouvoir servir de nouvelle base de calcul du redressement. La pertinence de ce critère peut être retenue dans le cas présent puisque la période août 2009 - février 2010 comprend à la fois une période estivale et une période hivernale. Elle peut donc être considérée comme représentative du niveau réel de consommation de M. K. depuis la mise en service de son contrat.

En conclusion, le médiateur estime que le redressement de consommations effectué par le distributeur A n'est pas satisfaisant et que la période de consommation postérieure mentionnée ci-dessus doit être retenue pour établir un nouveau redressement.

Concernant les divers manquements relevés :

Le médiateur observe que le distributeur A n'a adressé aucun courrier pour informer le consommateur qu'un constat de fraude avait été effectué, ni pour lui transmettre une proposition de redressement. Or, la procédure de fraude, issue de la concertation entre les opérateurs du marché et la Commission de régulation de l'énergie, prévoit que le distributeur fasse signer l'estimation au consommateur. En l'espèce, M. K. a appris qu'il avait fait l'objet d'un redressement pour fraude à la suite de la réception de la facture rectificative du fournisseur X et de sa réclamation auprès de son service client.

Le médiateur relève en outre que le distributeur n'a détecté le dysfonctionnement du compteur qu'à l'issue d'une période de 20 mois à la suite de la mise en service du contrat de M. K. alors que, dès l'origine, le compteur sous-enregistrait les consommations. Certes, deux courriers ont été adressés au consommateur en février 2008 et en février 2009 par le distributeur A pour programmer une intervention de vérification du compteur. Par manque de diligence, M. K. n'a pas répondu à ces sollicitations. Toutefois, le médiateur estime que l'absence de réponse du consommateur n'a pas empêché la détection de l'anomalie dans la mesure où le distributeur A avait accès au compteur situé sur la voie publique. Un agent assermenté est d'ailleurs intervenu pour contrôler le compteur en l'absence de M. K..

De plus, le changement de compteur n'a pas été réalisé dès l'intervention de l'agent assermenté du 29 janvier 2009 alors qu'un blocage a été détecté. De façon inexplicable, le remplacement a été effectué seulement le 6 août 2009, à la suite du second passage d'un agent assermenté.

Au regard de ces considérations, le médiateur considère que le distributeur A devrait réduire le redressement de consommation de M. K. à une période de un an à titre de dédommagement dans la mesure où les manquements relevés ont aggravé le litige.

Concernant la facture rectificative du 5 mars 2009, le médiateur a pu constater que les mentions qui y figuraient n'étaient pas de nature à permettre sa compréhension par le consommateur. En effet, il n'y figure aucune précision concernant le redressement à l'origine de cette facture. De plus, le courrier d'accompagnement de cette facture se borne à indiquer que la facture fait « *suite à une régularisation de [votre] consommation* ».

Même si les paramètres du redressement sont normalement transmis par le distributeur, le médiateur considère qu'il serait souhaitable que le fournisseur améliore la lisibilité de ses factures afin de permettre au consommateur d'identifier la nature des factures faisant suite à un redressement pour fraude ou erreur de comptage.

Dans le même sens, le médiateur a également déjà eu l'occasion de recommander au fournisseur X d'explicitier les frais facturés aux consommateurs. Il n'est pas acceptable dans le cas présent que les frais facturés au titre de l'intervention de l'agent assermenté soient libellés ainsi : « *Frais occasionnels code 446* ». Le consommateur n'a en effet pas été en mesure de comprendre à quoi ces frais faisaient référence.

Le médiateur considère enfin qu'il serait souhaitable que le fournisseur X procède sans délai au rétablissement de la fourniture et établisse un nouveau contrat sans que ne soit facturé au consommateur le forfait accès à l'énergie.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie prend acte de la proposition du fournisseur X de rembourser à M. K. *les deux frais d'intervention pour impayé d'un montant total de 80,10 € HT soit la somme de 413,59 € HT et d'annuler les frais d'agent assermenté facturés sur la facture rectificative du 01/09/2009 pour un montant de 333,49 € HT.*

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'annuler les frais d'agent assermenté facturés à deux reprises pour l'établissement injustifié du constat de fraude ainsi que les frais facturés, à deux reprises également, au titre des interventions pour impayés. Il lui recommande également de ne pas facturer au fournisseur X les frais liés au forfait accès à l'électricité lors de la remise en service du contrat de M. K..

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de réduire à un an la période de redressement de consommation à titre de dédommagement pour les manquements relatifs à la procédure de fraude ayant aggravé le litige.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger sa facturation en conséquence et d'appliquer au nouveau redressement le prix moyen sur la période concernée.

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 8 avril 2011

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE