

N° de saisine : S2010-2689

Date de la saisine : 02/07/2010

Recommandation n° 2011-0246
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

| | | | |
|------------------|-------------------------------------|-------------------|--------------------|
| Consommateur: | Restaurant Y Monsieur F. | Fournisseur(s) : | X |
| Représenté par : | | Distributeur(s) : | A |
| Département : | 30 | Energie : | Electricité |

L'examen de la saisine

M. F. exploite le restaurant « Y ». Cet établissement est ouvert au public une partie de l'année, durant la période estivale. M. F. a souscrit auprès du fournisseur X, pour son commerce, un contrat d'une puissance de 36 kVA avec un tarif Z.

Le 24 juin 2009, un agent assermenté a dressé un procès-verbal pour fraude constatant que « *le côté gauche cassé au niveau de la patte de fermeture du capot de protection permet d'ouvrir celui-ci afin de bloquer la rotation du disque d'enregistrement* » ; le jour même, le compteur a été remplacé.

Le 22 septembre suivant, une facture de redressement de 22 206,27 euros TTC a été adressée à M. F.. Cette facture met à sa charge 198 597 kWh en heures normales et 10 682 kWh en heures de pointe mobile pour la période allant du 21 juillet 2007 au 24 juin 2009. M. F. a demandé des explications : il a affirmé ne pas avoir reçu le courrier du 25 juin 2009 lui notifiant le redressement qui lui a alors été communiqué ; il a par ailleurs assuré n'avoir jamais manipulé son compteur à des fins frauduleuses.

Le 25 mars 2010, le distributeur A est revenu sur cette estimation et a transmis à X un nouveau redressement pour 147 439 kWh en heures normales et 7 941 kWh en heures de pointe mobile portant le montant du redressement à 16 492,74 euros TTC. De nouveau, le restaurateur a contesté la facture en faisant remarquer qu'il y a 22 jours de pointe mobile, du 1^{er} novembre au 31 mars, et que son établissement était fermé durant la plus grande partie de la période au cours de laquelle ces jours étaient fixés.

Suite à la contestation de M. F., X a annulé la consommation en heures de pointe mobile pour un montant de 4992,21 euros TTC ; le solde s'élève alors à 11500,43 euros TTC.

Le restaurateur, contestant toujours la fraude qui lui était imputée, a saisi le médiateur national de l'énergie.

Dans ses observations communiquées au médiateur national de l'énergie le 20 octobre 2010, le fournisseur X a précisé que :

« le compteur posé le 24 juin 2009 enregistre une consommation égale à celles des années précédentes. L'ensemble de ces éléments démontre que si une manipulation était possible, elle n'a manifestement pas été mise en œuvre. X, après ré-examen de l'ensemble des attendus ci-dessus, considère que la présomption de fraude ne peut être retenue, dans la mesure où les consommations antérieures sont identiques à la consommation ultérieure au constat. La bonne foi de notre client ne peut être mise en doute puisqu'il n'a bénéficié d'aucun gain financier. X demande donc à A d'annuler la consommation litigieuse. »

Malgré une demande d'observations en date du 27 septembre 2010 et une relance en date du 23 février 2011, A n'a pas fait parvenir ses observations au médiateur national de l'énergie. 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 la contestation par M. F. sur le redressement facturé à la suite du constat de fraude sur son compteur.

Le distributeur A, qui n'a pas répondu aux demandes d'observation, n'a pas fourni les éléments lui permettant de justifier le redressement mis en œuvre.

Au contraire, il ressort, ainsi que l'a fait observer le fournisseur X, que les consommations enregistrées avant et après le changement de compteur sont sensiblement identiques.

Ainsi, ni des manipulations frauduleuses ayant entraîné un sous-comptage des consommations, ni la mauvaise foi de M. F. ne sont établies ; le redressement pour fraude n'est donc pas justifié dans son principe.

Il convient par ailleurs de noter que les bases du redressement mis en oeuvre n'étaient pas davantage justifiées car elles ne tenaient pas compte de la saisonnalité de l'activité du restaurant de M. F.. En effet, ainsi que l'atteste l'expert-comptable de M. F., le restaurant n'est ouvert qu'une partie de l'année : de mars/avril à octobre/novembre. Or, le redressement met à la charge de M. F. des consommations au titre de la période hivernale et, notamment, inclut les jours de pointe mobile alors qu'il est constant que les jours de pointe mobile sont fixés durant la période de novembre/mars avec une concentration des jours en janvier-février, soit pendant la fermeture du restaurant. En outre, la durée du redressement, qui portait sur la période maximale autorisée par les règles de prescription, n'a en aucune façon été justifiée par le distributeur.

Pour toutes ces raisons, le redressement n'est pas justifié. A ce titre, le médiateur considère que la proposition faite par le fournisseur X d'annuler la facture de redressement est satisfaisante.

Le médiateur rappelle au distributeur qu'un redressement de consommation ne vise qu'à compenser le préjudice qu'il a effectivement subi. Un redressement, même en cas de fraude avérée, ne saurait être surévalué pour lui donner un caractère punitif. Le redressement initial imputé par le distributeur A à M. F., qui correspondait à une facturation considérable de 22 000 euros, ne reposait sur aucune base sérieuse et s'est avéré totalement infondé : le médiateur estime en conséquence que le distributeur A devrait dédommager M. F. pour les désagréments subis du fait des multiples démarches que celui-ci a dû engager pour contester le redressement litigieux.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'annuler le redressement pour fraude de M. F. et tous les frais qui lui auraient été imputés à ce titre.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'accorder à M. F. un dédommagement de 200 euros TTC au titre des désagréments subis.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'annuler, comme il s'y est engagé, la facture de redressement.

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 29 avril 2011

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE