



Réf. 480718-173567012/FF

Recommandation n° 2009-012

relative à la saisine de Madame V en date du 13 août 2008

concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 13 août 2008 par Madame V d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Madame V conteste l'accusation de manipulations frauduleuses de son compteur et de son disjoncteur qui lui a été signifiée par le distributeur ERDF et qui a donné lieu à l'émission d'une facture rectificative d'un montant de 3521,20 Euros TTC par son fournisseur X le 31 mars 2008.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504.

L'examen de la saisine

La réclamation

Un agent assermenté du distributeur ERDF a constaté le 10 mars 2008 des manipulations frauduleuses sur le compteur de Mme V. Le procès verbal précise que ces manipulations sont les suivantes « *scellé capot compteur coupé et maquillé, 2 vis d'excitation dévissées, consommation non enregistrées totalement, scellé disjoncteur coupé et maquillé, disjoncteur surcalibré, réglé à 18 Kva 30 ampères au lieu de 12 Kva 20 ampères* ».

A la suite de ce constat, Mme V a reçu de son fournisseur d'électricité, X, une facture de redressement le 31 mars 2008 d'un montant total de 3521,20 euros TTC. Cette facture comprend la régularisation des redevances d'abonnement sur une période de 5 ans (406,15 euros TTC) et les frais d'agent assermentés (398 euros TTC).

Mme V conteste toute manipulation frauduleuse de son compteur. Elle prétend que les agents assermentés ont déplombé puis replombé le compteur et le disjoncteur. Elle joint à sa demande le témoignage de son employée de maison. La consommatrice communique également une attestation du gérant d'une société d'exploitation d'électricité certifiant être intervenu à plusieurs reprises chez Mme V, la dernière fois en décembre 2007, et avoir constaté que le compteur et le disjoncteur étaient bien plombés.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a adressé les réponses suivantes au médiateur national de l'énergie par lettre en date du 28 août 2008 :

- A la suite de la demande d'X à ERDF, le rappel de facturation a été ramené à une période deux ans et quatre-vingt dix-huit jours au lieu de 5 ans.
- Ni X ni ERDF n'entendent renoncer au frais administratifs de fraude. Ils rappellent que le disjoncteur est situé à l'intérieur de la buanderie de Madame V.
- Le solde de la facture restant dû s'élève à 1722,63 euros, en lieu et place de 3251,20 euros. X propose de limiter strictement le montant dû par la cliente à 720 jours, soit deux années de rattrapage.
- Des facilités de paiement pourraient être accordées à la cliente pour une durée maximale de 24 mois.

Dans un courrier en date du 4 septembre 2008 adressé à l'association de consommateur UFC-Que choisir, le fournisseur X précise que les scellés du compteur et du disjoncteur ont été : « [...] *coupés puis remis avec illusion de conformité. Les agents assermentés ont donc eu l'obligation de recouper les scellés manipulés pour accéder à la partie métrologique du compteur et pour remettre des scellés conformes au compteur et au disjoncteur.* »

Les conclusions du médiateur

- Le médiateur considère que les témoignages rapportés par Mme V ne remettent pas en cause le constat de fraude opéré par les agents assermentés du distributeur ERDF.
- Suivant le raisonnement exposé dans la recommandation n°2008-024, et notamment les conséquences de la loi n°2008-561 du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile, le médiateur considère que le distributeur ERDF n'est légitime à redresser le consommateur sur une période antérieure au dernier relevé normal du compteur qu'à la condition que la manipulation frauduleuse ait été indétectable et sous réserve que la réalité du préjudice sur cette durée soit avérée.
- La fraude a été détectée par un agent du distributeur, ce qui démontre qu'elle n'était pas indétectable.
- En application de la loi n°2008-561 du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile, les faits auraient donc été prescrits si le constat de fraude avait été postérieur à l'entrée en vigueur de cette loi. Suivant le raisonnement exposé dans la recommandation n°2008-024, le médiateur considère qu'un redressement entre la date du constat et le dernier relevé normal du compteur constitue, dans ce cas, un compromis équitable.
- Compte tenu du caractère punitif (398,68 euros) du forfait agent assermenté, le médiateur a établi une liste de critères cumulatifs lui permettant de considérer les situations dans lesquelles le forfait doit être facturé¹ :
 - La fraude est avérée ;
 - La période pendant laquelle la fraude a eu lieu est identifiée par une chute des consommations significatives ;
 - Le titulaire actuel du contrat était déjà titulaire du contrat pendant l'ensemble de cette période ;

¹ Recommandation n° 2008-034, page 4.

- Le titulaire du contrat n'apporte aucune justification pertinente à la chute des consommations ;
 - La localisation du compteur permet d'écarter tout risque de confusion sur le bénéficiaire de la fraude.
- Dans le cas de Mme V, aucune chute des consommations n'a été identifiée. Toutefois, la localisation du disjoncteur (dans la buanderie) permet d'écarter l'hypothèse d'un acte malveillant réalisé par un tiers. L'application du forfait agent assermenté est donc justifiée.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF de ramener la durée du redressement sur les consommations de Mme V à une période qui ne pourra excéder la période comprise entre le constat et le précédent relevé normal du compteur.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger la facturation de Mme V en conséquence.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Général Adjoint Commerce d'X, au Président du directoire d'ERDF ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 2007-1504, le fournisseur X informera 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 consommateur.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 29 janvier 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE