



Réf. 480718-166390833/CL

## **Recommandation n° 2009-104**

### **relative à la saisine de Monsieur B**

### **du 27 octobre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 27 octobre 2008 par Monsieur B d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

M. B conteste sa facture de 11 971,91 euros TTC, ramenée par la suite à 5 599,46 euros TTC, au titre du redressement qui a fait suite au constat de manipulations frauduleuses sur son compteur et son disjoncteur.

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**

M. B dispose, pour son logement occupé depuis 1984, d'un contrat de fourniture d'électricité au tarif Heures pleines/Heures creuses (HP/HC) pour une puissance de 9 kVA en triphasé.

Son compteur ainsi que son disjoncteur auraient fait l'objet d'un constat de fraude dressé par un agent assermenté du distributeur ERDF en date du 25 mars 2008. Dans les jours qui ont suivi, ce constat a été notifié à M. B en ces termes : « *scellé capot compteur coupé et maquillé, 2 vis d'excitation dévissées, consommations non enregistrées totalement, disjoncteur déplombé, surcalibré réglé à 30 kVA 50 Ampères au lieu de 9 kVA 15 Ampères facturés.* »

M. B a reçu le 6 mai 2008 une facture s'élevant à 11 971,91 euros qu'il a contestée avec le soutien de l'association UFC-Que Choisir par courrier des 5, 13 et 14 mai 2008.

Dans ses réclamations, M. B reconnaît être intervenu sur son disjoncteur pour le régler à 20 ampères en mai 2006 afin que son nouveau climatiseur puisse fonctionner. Il propose en conséquence que sa facturation soit revue sur la base de la différence d'abonnement entre 20 ampères 12 kVA et la puissance souscrite (9 kVA, 15 Ampères) entre mai 2006 et le 25 mars 2008.

Concernant le compteur, M. B souligne qu'il est situé sur la voie publique et que les dégradations constatées sont probablement le fait de tiers. Il ajoute qu'il n'a pas bénéficié de kWh supplémentaires et que la qualification de vol d'électricité ne saurait donc être retenue.

En outre, le redressement facturé sur la base de 29 kWh/jour en HC et 51 kWh/jour en HP ne correspond pas à sa consommation qui est de l'ordre de 13,4 kWh/jour en HC et 19,5 kWh en HP.

Par courrier du 12 septembre 2008 adressé à l'association UFC-Que Choisir, le fournisseur X a accepté de ramener la durée du redressement à deux ans et deux mois (du 2 janvier 2006 au 25 mars 2008) en précisant que les frais du forfait agent assermenté étaient maintenus, le disjoncteur sur-calibré se trouvant à l'intérieur du domicile. La facture rectificative s'élève désormais à 5 599,46 euros.

## Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le distributeur ERDF a transmis les éléments suivants :

- *« Lors d'un contrôle de conformité le 25 mars 2008 par un agent assermenté du distributeur a constaté par procès verbal les anomalies suivantes :*
  - *Le compteur avait les scellés coupés et maquillés au niveau du cache fil et deux vis d'excitation étaient desserrées.*
  - *Le disjoncteur était déplombé et sur-calibré à 30 kVA au lieu de 9 kVA initialement souscrit au contrat de fourniture d'énergie.*
  - *Le disjoncteur d'origine 10/30 A avait été remplacé à l'insu du distributeur par un disjoncteur 30/60 A.*
  - *Ces anomalies ne peuvent provenir que d'actes volontaires. »*
- *« La période de régularisation a été revue [...] conformément aux dispositions des articles 1<sup>er</sup>, 4 et 26 de la loi du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile, une durée de deux ans augmentée des 84 jours séparant le 25 mars 2008 date du constat au 19 juin 2008 date d'entrée en vigueur de la loi précitée.*
- *« En l'absence d'historique exploitable, les consommations seront calculées sur la base de la consommation moyenne locale des PDL présentant des caractéristiques similaires (HC 25 kWh/j HP 51 kWh/j. De même, sur la période de deux ans augmentée des 84 jours, le redressement sur la part abonnement sera calculé afin de régulariser l'écart entre puissance contractuelle (9kVA) et puissance installée (30kVA). »*
- *« Les frais d'agent assermenté restent dus. »*

Le fournisseur X a ajouté :

- *« Nous ne disposons pas d'éléments dans notre système d'information concernant les usages de ce client. Le solde dû reste important il s'élève à 5599,46 euros. X pourrait envisager, à titre exceptionnel de revoir le calcul du rectificatif sur la base d'un tarif inférieur, sous réserve que M. B fournisse les éléments quant à ses usages réels de l'électricité et de prendre à sa charge la différence entre le calcul d'ERDF et le sien sous la forme d'un geste commercial. Par ailleurs des facilités de paiement pourraient être accordées à M. B sur une durée maximale de 24 mois. »*

- « Les frais administratifs de fraude ont été maintenus par ERDF et le seront également par ERDF du fait de la fraude sur le disjoncteur, situé à l'intérieur de l'habitation. »

Le fournisseur X ajoute que les agents du distributeur sont intervenus au domicile de M. B le 6 mai 2008 pour faire passer son alimentation triphasée en monophasée.

Le médiateur a demandé au distributeur ERDF de lui communiquer une copie du procès-verbal de fraude établi le 25 mars 2008. Le médiateur n'a obtenu qu'un extrait de ce procès-verbal, dans un courriel, qui mentionne : « le disjoncteur situé à l'intérieur de l'habitation était déplombé et surcalibré à 30 kVA 25 Ampères au lieu des 9 kVA 15 Ampères initialement souscrits ». Le distributeur a refusé de communiquer une copie intégrale du procès-verbal.

### **Les conclusions du médiateur**

- Le litige a pour origine un constat de manipulations frauduleuses sur un compteur et un disjoncteur et les sommes réclamées à ce titre.
- Le médiateur a informé le distributeur ERDF qu'à défaut de communiquer le procès verbal de fraude établi le 25 mars 2008 par son agent assermenté, la qualification de fraude ne pourrait pas être retenue à l'encontre du consommateur. Or ce document n'a toujours pas été produit par le distributeur ERDF, trois semaines après qu'il a été réclamé.
- En lieu et place du procès verbal de fraude, le distributeur ERDF en a retranscrit des extraits qui comportent des informations incohérentes : l'intensité de 25 Ampères ne peut pas être associée à une puissance de 30 kVA. Il devrait y avoir soit « 15 kVA 25 ampères », soit « 30 kVA 50 ampères ». Sachant que l'information sur la puissance disponible ne peut pas être « constatée », puisque seule l'intensité maximale est affichée sur le disjoncteur, le médiateur considère que c'est l'information relative à l'intensité qui doit être retenue. En conséquence, les paramètres du redressement qui a été réalisé sur la base de 30kVA sont totalement erronés. En outre, le refus d'ERDF de communiquer une copie du procès-verbal constitue une forme d'aveu du caractère non probant de ce document.
- Le médiateur estime que l'irrégularité du procès-verbal de fraude remet en cause sa validité et entraîne logiquement l'annulation des frais du forfait agent assermenté. Cette irrégularité justifie l'annulation totale du redressement appliqué, sur la puissance comme sur les consommations.
- Toutefois, le consommateur ayant reconnu l'utilisation d'une intensité supérieure à celle souscrite (20 ampères) depuis mai 2006, le médiateur estime équitable de calculer un redressement sur la puissance uniquement, sur la base d'une intensité de 20 Ampères, 12 kVA.
- Le médiateur souligne que l'analyse des consommations de M. B avant et après le constat de fraude démontre des consommations en baisse depuis le remplacement du compteur, ce qui ne permet pas de mettre en évidence les conséquences habituelles d'une fraude sur un compteur. Ces éléments confirment le caractère non probant du constat de fraude qui aurait été établi par un agent assermenté du distributeur ERDF.

## **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF :

- d'annuler le redressement de M B, forfait agent assermenté compris, faute d'avoir produit un procès-verbal de fraude valide ;
- de calculer un nouveau redressement sur la base d'une puissance disponible de 20 ampères au lieu de 15 ampères souscrits, entre mai 2006 et le 25 mars 2008.

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

Le médiateur rappelle aux consommateurs que seul le distributeur est habilité à intervenir sur le disjoncteur pour modifier la puissance disponible de leur branchement. Un consommateur qui souhaite modifier cette puissance doit en faire la demande auprès de son fournisseur. Toute intervention sur le disjoncteur hors de ce cadre expose le consommateur à des poursuites pour manipulation frauduleuse.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du directoire du distributeur ERDF, au fournisseur X, ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X et le distributeur ERDF informeront 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 18 juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE