



Réf. 480718-327585295/CK

## **Recommandation n° 2009-074**

### **relative à la saisine de Madame C**

### **du 13 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

#### **La saisine**

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

Mme C conteste la facture d'un montant de 917,50 euros émise à la suite d'un constat de manipulations frauduleuses de son compteur.

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**

Depuis 2003, Mme C dispose pour son logement d'un contrat de fourniture d'électricité au tarif domestique avec une puissance de 3kVA.

Le 27 août 2008, un technicien du distributeur ERDF a constaté des manipulations frauduleuses sur son compteur électrique. Il a immédiatement procédé au remplacement de celui-ci.

Par courrier du 28 août 2008, le distributeur a rapporté les faits constatés par son technicien : « *le bris des scellés du compteur électrique, après ouverture du capot de celui-ci je constate que le ressort de l'axe du disque du compteur est tordu de façon à maintenir l'axe en appui vers le haut ce qui de ce fait bloque le disque du compteur et par conséquent ne permet plus l'enregistrement des consommations* ».

Dans ce courrier, le distributeur a également évalué, suite à « *l'analyse du profil des consommations* » de Mme C, le montant du redressement des consommations, soit 3950 kWh pour la période du 27 août 2005 au 27 août 2008.

La consommatrice a contesté les accusations de manipulation frauduleuse par courrier du 3 septembre 2008. Le distributeur lui a alors conseillé de régler sa facture dans les plus brefs délais afin d'éviter des poursuites judiciaires.

La consommatrice a reçu en septembre 2008 une facture d'un montant de 917,50 euros TTC dont 496,03 euros correspondant au redressement des consommations et 398,85 euros au titre de frais d'agent assermenté. Le 13 octobre 2008, la consommatrice a finalement payé une partie de cette facture mais a toutefois refusé de régler les frais d'agent assermenté.

Par courrier du 31 octobre 2008, son fournisseur lui a demandé le règlement de sa facture du 10 octobre 2008 d'un montant de 398,86 euros TTC en la menaçant de coupure.

## Les observations

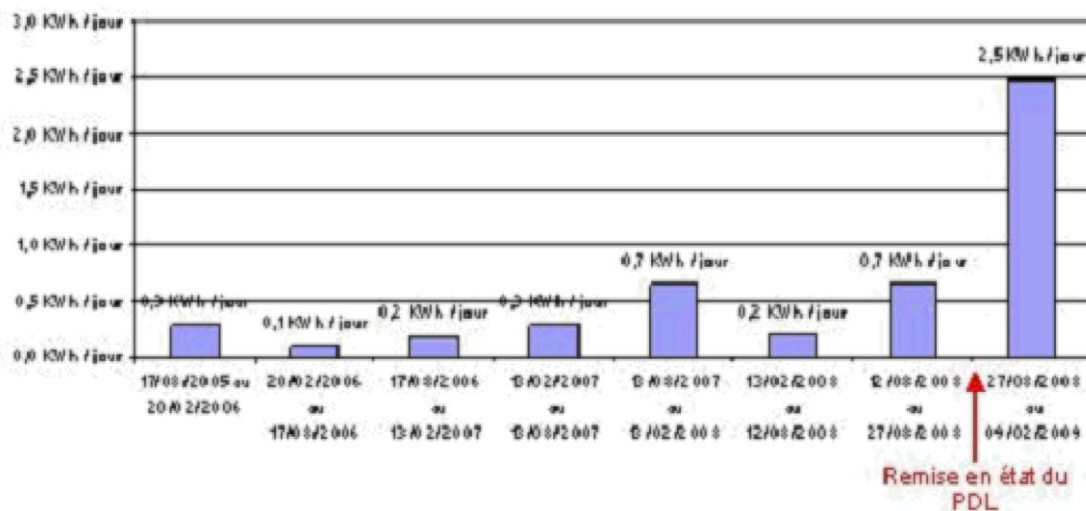
En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis les éléments suivants :

- *« En septembre 2008, édition d'un rappel de facturation, sur une période de 3 ans (du 27/08/05 au 27/08/08) :*
  - *quantité d'énergie non enregistrée définie forfaitairement à partir de la consommation moyenne locale (4 kWh/jour pour une option base 3 kW), en retranchant les consommations enregistrées et payées par la cliente (0.343 kWh/jour), soit un total de 3950 kWh pour 1080 jours ;*
  - *frais administratifs. »*
- *« Après un examen attentif du dossier de Madame C, et compte tenu de sa situation, j'ai d'ores et déjà pris les dispositions suivantes :*
  - *Limitation du rappel de facturation à deux ans, soit 2630 kWh. Par différence avec le calcul initial, ce sont donc 1320 kWh à rembourser à la cliente, pour un montant de 175 € TTC.*
  - *Annulation des frais administratifs, prenant en compte la situation du compteur ainsi que la bonne foi de la cliente, soit un montant de 398,85 € TTC.*
  - *C'est donc, au total, la somme de 573,85 euros qui sera remboursée dans les prochains jours à la cliente, par virement sur son compte bancaire. »*

Le médiateur national de l'énergie a également demandé au distributeur ERDF ses observations :

- *« Le compteur de Madame C est accessible. »*
- *« Lors d'un contrôle de conformité réalisé le 27 août 2008 par un agent assermenté, le distributeur a constaté par procès verbal :*
  - *le bris des scellés du compteur,*
  - *la manipulation du ressort de l'axe du disque de façon à empêcher la rotation du disque et ainsi perturber l'enregistrement des consommations. »*
- *« Ces anomalies ne peuvent provenir que d'actes volontaires. »*
- *« L'historique des consommations moyennes de Madame C permet d'affirmer que la fraude a eu lieu plus de 3 ans avant le constat de celle-ci (consommation anormalement basse depuis plus de 3 ans par rapport à la moyenne nationale et par rapport à la période post changement de compteur - Cf graphe ci-dessous). »*

### Historique des consommations de Mme C (sur la base de relevés d'index) entre le 17/08/2006 et le 09/02/2009



- « Néanmoins, selon les 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 en vigueur au moment des faits, le distributeur aurait dû procéder à l'évaluation de la régularisation des consommations sur une période de 2 ans précédant la date du constat de fraude et non sur une période de 3 ans. »
- « En l'absence d'un historique de consommation exploitable (permettant d'identifier la période au cours de laquelle la fraude a eu lieu et une période de référence antérieure ou postérieure à la remise en état du PDL d'au moins 1 an), et conformément à la note ERDF-PRO-PC\_02E, concertée avec les acteurs du marché et relative au traitement des fraudes, le redressement proposé par le distributeur sera donc annulé et recalculé sur la base suivante :
  - Période de redressement : conformément à la loi du 17 juin 2008 dans le cas d'un constat de fraude postérieur à la date d'application de la loi le redressement sera fait sur une durée de 2 ans précédant la date du constat.
  - Base de calcul : l'évaluation sera faite par analogie avec la consommation moyenne des points de livraison présentant des caractéristiques comparables (mêmes puissance et option tarifaire d'acheminement, même typologie - résidentiel, professionnel - et même région géographique) soit une moyenne de 4 kWh/j. »
- « Les consommations facturées à Madame C pendant la période redressée seront soustraites du calcul. Les frais d'agent assermenté restent dus. »

En cours d'examen de son dossier, la consommatrice a informé les services du médiateur que par courrier du 17 novembre 2008, elle avait reçu une nouvelle relance pour facture impayée d'un montant de 398,86 euros TTC correspondant au frais d'agent assermenté. Sous la menace d'une

coupure de l'alimentation électrique, la consommatrice a finalement payé le 5 décembre 2008 cette somme à son fournisseur.

### Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine un redressement suite à un constat de fraude contesté par la consommatrice.
- A la suite du constat de manipulations frauduleuses, la consommatrice a contesté avoir manipulé le compteur, tout en rappelant que son compteur était situé dans les parties communes de l'immeuble. Le procès verbal rédigé par l'agent assermenté reprend les propos de la consommatrice.
- Dans ses observations, le fournisseur X a proposé d'annuler les frais d'agent assermenté payés par la consommatrice en raison de sa bonne foi et de la localisation du compteur.
- Le médiateur considère que la bonne foi de la consommatrice peut être retenue, son compteur étant accessible à des tiers et le distributeur ERDF n'ayant apporté aucun élément sur la période à laquelle la fraude a été réalisée, qui peut ainsi être antérieure à l'arrivée de Mme C dans les lieux.
- La loi du 17 juin 2008<sup>1</sup> détermine que le distributeur peut exercer son droit à demander un redressement pendant une durée de deux ans « à compter du jour où le titulaire du droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer » (cf. article 2224 du code civil).
- Dans le cas de Mme C, le distributeur ERDF estime que « la fraude a eu lieu plus de 3 ans avant le constat de celle-ci ». Pendant cette période, son compteur a été régulièrement relevé, sans qu'aucune manipulation n'ait été détectée ou suspectée.
- En application de la loi du 17 juin 2008, le droit du distributeur ERDF à facturer les consommations non enregistrées par le compteur à la suite des manipulations frauduleuses est donc prescrit.
- En conséquence, le médiateur considère que la facture de redressement doit être annulée dans son intégralité.
- En outre, le médiateur constate que les paramètres du redressement appliqués (4 kWh/jour) sont manifestement supérieurs aux consommations réelles de la consommatrice postérieures au remplacement de son compteur (2,5 kWh/jour). Il rappelle au distributeur ERDF, quand bien même les faits ne seraient pas prescrits, qu'un redressement doit être justifié par le préjudice qu'il a réellement subi.

---

<sup>1</sup> Loi n° 2008-561 du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF d'annuler la facture de redressement de Mme C.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de rembourser à la consommatrice les sommes versées au titre du redressement, 496,03 euros TTC correspondant au redressement des consommations et 398,85 euros TTC correspondant au forfait agent assermenté.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur général adjoint Commerce du fournisseur X, au Président du directoire du distributeur ERDF ainsi qu'à la consommatrice.

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 de la consommatrice.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 13 mai 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE