

Réf. 480718-166390485/CL

Recommandation n° 2009-051

relative à la saisine de Monsieur L du

14 octobre 2008 concernant un litige avec le fournisseur d'électricité X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 14 octobre 2008 par Monsieur L d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Monsieur L conteste le procès-verbal de manipulations frauduleuses de son compteur et de son disjoncteur qui a donné lieu à l'émission d'une facture rectificative d'un montant de 6745,33 euros TTC, le 17 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 12 mars 2008 des manipulations frauduleuses sur le compteur et le disjoncteur de M. L. Par courrier recommandé en date du 17 mars 2008, le constat a été notifié au consommateur en reprenant les faits suivants : « *le compteur est déplombé partie bornier, une vis d'excitation est dévissée, le disjoncteur est déplombé et réglé à 18 kVA 30 A, contrat 9kVA 15 A* ». Le distributeur ERDF évalue les pertes occasionnées par cette fraude à 56 709 kWh sur la période du 12 mars 2003 au 12 mars 2008. Il est précisé à M. L qu'il peut contester ce redressement auprès de son fournisseur X.

Par courrier du 25 mars 2008 adressé au fournisseur X, M. L a contesté être l'auteur des manipulations frauduleuses constatées sur son compteur et refusé les bases du redressement appliqué, trop éloignées de sa consommation réelle. M. L indique en effet qu'il est veuf depuis 2004 et vit seul dans une habitation de 109 m². Il effectue de nombreux séjours à l'hôpital en raison de problèmes de santé et se chauffe principalement avec un insert à bois.

Par courrier du 1^{er} avril 2008, le fournisseur X a adressé à M. L une facture de redressement pour un montant de 6610,90 euros TTC que M. L a refusé de régler.

A la suite des démarches engagées par une association de consommateurs vers laquelle M. L s'est tourné pour la défense de ses intérêts, la facture de son redressement a été recalculée le 1^{er} octobre 2008 sur une durée de deux ans et trois mois, ce qui l'a ramenée à 3248, 10 euros TTC.

Dans un courrier explicatif des nouvelles bases du redressement proposé, le fournisseur X a précisé « *la quantité d'énergie non enregistrée a donc été définie forfaitairement à partir de la consommation moyenne locale (17 kWh/jour en heures creuses et 26 kWh/jour en heures pleines)*

des contrats ayant des caractéristiques similaires à celles observées chez notre client (tarif Heures creuses puissance 18 kVA) en en retranchant les consommations enregistrées et payées (2,84 kWh/jour en heures creuses et 8,65 kWh/jour en heures pleines). De même l'écart de la prime fixe d'abonnement a été facturé avec les frais administratifs inhérents à un tel dossier (...). »

[ces frais sont en effet maintenus] car le disjoncteur sur-calibré est dans la propriété de notre client, non accessible par un tiers »

M. L n'est pas satisfait par cette solution qui reste fondée sur les bases d'un redressement sans rapport avec sa consommation réelle.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a indiqué que *« Après un examen attentif de ce dossier et pour conclure ce litige, je vous propose les dispositions suivantes :*

- annulation du deuxième rappel de facturation ;*
- réalisation d'un relevé spécial gratuit permettant d'une part, de disposer des consommations sur le nouveau compteur sur une période d'un an, et d'autre part de constater sur le compteur bleu électronique l'intensité maximale atteinte par phase pour déterminer la puissance dont Monsieur L a réellement besoin ;*
- à partir des informations collectées, un nouveau rappel de facturation pourrait être établi, sur une période limitée à deux ans et basée sur la consommation relevée ainsi que la puissance maximale nécessaire à M. L ;*
- enfin, la question du maintien des frais administratifs dépendra de la puissance maximale constatée (annulation des frais si celle-ci est égale à la puissance souscrite à l'ouverture du contrat). »*

Le distributeur ERDF a présenté les observations suivantes :

- « Conformément à l'article 20 du contrat de concession, le distributeur peut procéder à la vérification des appareils de mesure et de contrôle chaque fois qu'il le juge utile ; »*
- « Un de ces contrôles, réalisé le 12 mars 2008, a mis en évidence les anomalies suivantes sur le compteur de Monsieur L, donnant lieu à un procès verbal établi par un agent assermenté : le compteur N°726 situé de manière accessible était déplombé au niveau du cache fil inférieur du compteur, une vis d'excitation du compteur sur les trois était desserrée, ce qui a pour effet d'empêcher l'enregistrement des consommations réelles, le disjoncteur situé à l'intérieur de l'habitation était déplombé et réglé 18 kVA (30A) au lieu des 9 kVA (15A) contractuel, cet état du compteur ne pouvait résulter que de manipulations volontaires. »*
- « Conformément à la procédure CRE : << Procédure détaillée applicable en cas de fraudes et erreurs de comptage aux sites de consommation BT< 36kVA >> du 28 mai 2007 le distributeur a procédé à la mise en conformité du point de livraison et au calcul du redressement des consommations. En l'absence d'historique exploitable, le premier calcul de l'évaluation des consommations à redresser a été réalisé en mars 2008 sur la base de la consommation moyenne locale constatée pour des PDL présentant des caractéristiques similaires. (17 kWh / jour en HP et 26 kWh / jour en HC) sur une période de 5 ans entre le 12 mars 2003 et le 12 mars 2008. Soit une consommation à redresser de 56 709 kWh, à laquelle s'ajoutent la facturation de l'écart de redevance d'abonnement et les frais de l'intervention effectuée par le technicien assermenté. »*
- « Le contexte réglementaire ayant évolué, en application des dispositions de la loi du 17 juin 2008 "portant réforme de la prescription en matière civile", le calcul des*

consommations à régulariser ainsi que de l'écart de redevance d'abonnement a été effectué le 26 septembre sur la période du 12 mars 2006 au 12 mars 2008 (soit 2 ans) à laquelle s'ajoute 96 jours correspondant au délai entre le constat d'anomalie et la date d'entrée en vigueur de la Loi. La consommation à régulariser, déduction faite de la consommation déjà facturée est alors: 11 543 kWh en HC et 14 239 kWh en HP. »

- « Le distributeur confirmera donc le redressement des consommations de 11 543 kWh en HC et 14 239 kWh en HP auxquelles s'ajoute la facturation du redressement de l'écart de redevance d'abonnement sur la même période. Conformément aux règles concertées avec les acteurs du marché, les frais de l'intervention effectuée par le technicien assermenté restent dus. »

M. L a communiqué au médiateur les factures reçues depuis le changement de son compteur. Le médiateur a calculé sur la base des relevés du distributeur ERDF que ses consommations s'élèvent en moyenne à 24,3 kWh par jour (13,4 kWh en HP et 10,9 kWh en HC) entre le 12 mars 2008 et le 10 février 2009.

M. L a de plus indiqué au médiateur être facturé depuis le changement de son compteur en mars 2008 sur la base d'un abonnement pour une puissance de 18 KVA 30 A, alors qu'il n'en a pas l'utilité.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine les bases du redressement suite à un constat de fraude, établies par le distributeur ERDF et contestées par le consommateur.
- Concernant la durée du redressement : le médiateur considère que le distributeur ERDF aurait dû détecter plus tôt les manipulations frauduleuses constatées le 12 mars 2008, dont il prétend qu'elles auraient été réalisées au moins 5 ans auparavant. Sur ces cinq années, le compteur, qui est accessible, a été relevé dix fois par un technicien du distributeur ERDF sans qu'aucune manipulation frauduleuse n'ait été constatée ou soupçonnée. Suivant le raisonnement exposé dans la recommandation n°2008-024, le médiateur considère dans ce cas qu'un redressement entre la date du constat et le dernier relevé normal du compteur constitue une solution équitable. Le dernier relevé normal du compteur peut être considéré comme celui d'août 2007 si on suppose que le relevé précédent le constat de fraude, en février 2008, a éveillé l'attention du distributeur et entraîné l'intervention d'un agent assermenté le 12 mars 2008.
- Concernant les bases du redressement : le médiateur considère qu'elles doivent être fondées sur le préjudice subi par le distributeur du fait de la fraude. Or, un redressement établi à partir d'une estimation forfaitaire des consommations sur la base de la puissance disponible ne satisfait pas à ces conditions dès lors que cette évaluation apparaît manifestement très éloignée du niveau de consommation probable du consommateur. Dans le cas d'espèce, les relevés postérieurs au changement du compteur démontrent que la consommation de M. L est presque deux fois moins importante que celle qui a servi de référence à son redressement. Ce constat plaide, comme le propose d'ailleurs le fournisseur X, pour une révision complète du montant du redressement sur la base des consommations de M. L postérieurement à son changement de compteur.
- Le médiateur s'étonne enfin que le calibre du disjoncteur de M. L n'ait pas été rétabli à l'identique de la puissance souscrite au contrat et que le fournisseur X ait décidé unilatéralement de pérenniser la puissance « fraudée ». Le médiateur a déjà eu à connaître cette situation (cf. recommandations n°2008-046 et 2009-025) et rappelle d'une part que le fournisseur ne peut procéder unilatéralement à la modification du contrat de ses clients et d'autre part que le distributeur ERDF devrait rétablir la puissance effectivement souscrite à la suite d'un constat de fraude, comme le prévoit ses procédures¹. Il en résulte que la puissance

¹ Procédure ERDF-PRO6PC_02E V1 (29/01/2008)

disponible doit être rétablie à 9 kVA et que le consommateur n'a pas à prendre à sa charge le surcoût de cet abonnement depuis le changement de son compteur.

- Concernant le forfait agent assermenté (398,85 euros TTC), le médiateur estime que sa facturation se justifie dans la mesure où le disjoncteur est situé à l'intérieur du logement du consommateur qu'il occupe depuis 1984. Néanmoins, le fournisseur X propose de l'annuler si la puissance maximale constatée est égale à la puissance souscrite à l'ouverture du contrat. Cette proposition est favorable au consommateur et le médiateur en prend acte.

La recommandation du médiateur

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

- de limiter la durée du redressement des consommations de M. L à une durée qui ne pourra excéder la période comprise entre le constat de fraude et le dernier relevé normal du compteur de M. L (août 2007) ;
- de recalculer l'évaluation du redressement de M. L sur la base du relevé de ses consommations postérieurement au changement de son compteur, comme l'a proposé le fournisseur X ;
- d'intervenir sans frais pour rétablir la puissance souscrite par M. L (9kVA) et de prendre à sa charge la différence de coût d'acheminement entre la puissance souscrite initialement par le consommateur et la puissance supérieure maintenue depuis le constat de fraude.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X

- de corriger la facturation du consommateur en conséquence ;
- de prendre à sa charge, si les conditions qu'il a décrites sont remplies, les frais du forfait agent assermenté.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur général adjoint Commerce d'X, au Président du directoire d'ERDF ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X ainsi que 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 1^{er} avril 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE