



Réf. 480718-157218859/FF

## **Recommandation n° 2009-044**

### **relative à la saisine de Madame B du**

### **1<sup>er</sup> septembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur d'électricité X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 1<sup>er</sup> septembre 2008 par Madame B d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Madame B 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 3521,20 euros TTC, 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 26 mars 2008 des manipulations frauduleuses sur le compteur et le disjoncteur de Mme B. Par courrier en date du 16 avril 2008, le constat a été notifié à la consommatrice en reprenant les faits suivants : « *COMPTEUR MANIPULE + DISJONCTEUR SURCALIBRE* ». Par cette lettre, le distributeur ERDF propose à la consommatrice un accord amiable basé sur un redressement de consommation sur cinq années évalué à 41249 kWh.

Le fournisseur X a adressé à Mlle B une facture de redressement le 7 mai 2008 pour une consommation de 41249 kWh pour la période du 26 mars 2003 au 26 mars 2008, d'un montant de 5558,28 euros TTC.

La consommatrice conteste le redressement par courrier en date du 26 avril 2008, directement adressé auprès du distributeur ERDF. Elle considère en effet qu'elle ne saurait se voir imputer les faits constatés. Mme B indique qu'elle est âgée de 65 ans, veuve depuis 20 ans et vivant seule depuis 6 ans. Elle précise également qu'elle dispose d'une chaudière au fioul pour le chauffage et pour l'eau chaude sanitaire et qu'elle utilise le gaz pour sa cuisine. Les bases du redressement calculé lui semblent donc très éloignées de ses usages de l'électricité.

Par lettre en date du 13 mai 2008, le distributeur ERDF indique à la consommatrice qu'elle doit prendre contact directement auprès de son fournisseur pour toute question relative à la facture du redressement.

Par courrier en date du 21 mai 2008 adressé à son fournisseur, Mme B conteste de nouveau les accusations de manipulations frauduleuses de son compteur. Elle ajoute que son compteur était situé à l'extérieur de la résidence et demande que lui soient présentés les éléments ayant permis d'écarter un compteur défectueux ou une erreur d'appréciation technique. Elle s'étonne que les agents du distributeur n'aient pas relevé plus tôt la manipulation frauduleuse ainsi opérée, alors que plusieurs relevés ont été réalisés depuis qu'elle occupe son logement (près de trente ans). Elle réitère les arguments déjà exposés.

## Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a indiqué que :

- La consommatrice « dispose depuis la mise en service de son contrat, en février 1980, d'une puissance de 9 KVA et d'un simple tarif en électricité de code 0150. Nous ne disposons que de très peu d'informations concernant ses usages de l'énergie. Nos conseillers ont simplement noté dans son dossier qu'une chaudière mixte au fioul assurait le chauffage du logement ainsi que la production d'eau chaude. »
- Les consommations facturées sont faibles compte tenu de la puissance souscrite :

Dates des factures sur relevé	Index du compteur	Consommation en kWh
29 septembre 2006	55865	
26 mars 2007	56744	879
27 septembre 2007	57572	828
26 mars 2008	58475	903
23 avril 2008	58482	7

- Il ressort du procès-verbal que « Les scellés, du capot de la partie métrologie étaient en place mais cassés. Les vis de fixations de ce capot étaient en partie desserrées. Le bas du capot avait été cassé à la jointure de la partie fixe et de la partie mobile, ce qui avait pour effet d'ouvrir un passage vers la partie enregistrement de la consommation. Des morceaux du capot se trouvaient à l'intérieur de la partie métrologie. Des rayures apparaissaient sous le disque du compteur. Le disjoncteur situé à l'intérieur de l'habitation était déplombé et sur-calibré à 30 ampères, au lieu de 15 ampères initialement souscrit au contrat de fourniture d'énergie. [...] Interpellée au sujet de ces constatations, Madame B a déclaré ne pas être au courant de ces faits. »
- Il a été demandé au distributeur ERDF de limiter son rappel de facturation à deux ans. X accepte de prendre à sa charge les frais administratifs liés à l'établissement du constat de fraude, soit 398,85 Euros TTC : « [...] Compte tenu des arguments développés par [la] cliente à et la non réponse à ses courriers de réclamation [...] ».
- « Ces mesures ramèneront à environ 2063,76 euros le montant de la régularisation. Un échancier de paiement sur 24 mois pourra, si la cliente le désire, lui être accordé. »

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le distributeur ERDF a indiqué que :

- Le distributeur peut procéder à la vérification des appareils de mesure chaque fois qu'il le juge utile en application des dispositions du cahier des charges de concession.

- Lors d'un contrôle de conformité sur le Point de Livraison de la consommatrice par un agent assermenté, le distributeur a constaté que les scellés du capot de la partie métrologique du compteur situé à l'extérieur étaient en place, mais cassés et que les vis de fixation de ce capot étaient en partie desserrées. En outre le distributeur a constaté que le disjoncteur situé à l'intérieur de l'habitation était déplombé et surcalibré à 30 ampères au lieu de 15 ampères initialement souscrits au contrat.
- « Ces anomalies ne peuvent provenir que d'actes volontaires ».
- « Conformément aux dispositions de la procédure établie par les acteurs du marché, en l'absence d'historique de consommation exploitable (cas de fraude avérée sans chute apparente des consommations), le calcul du redressement sera réalisé sur la base de la consommation moyenne observée pour les points de livraison présentant des caractéristiques comparables. »
- « La période pouvant être prise en compte par ERDF pour le calcul du redressement dans le cas d'espèce est conformément aux dispositions des articles 1<sup>er</sup>, le 4 et 26 de la loi 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile, une durée de deux ans augmentée des 85 jours séparant le 25 mars 2008 date du constat au 19 juin 2008 date d'entrée en vigueur de la loi précitée. »
- « Les frais d'agent assermentés restent dus. »

A la suite d'une demande du médiateur national de l'énergie, la consommatrice a adressé des éléments supplémentaires :

- La facture de remplissage de sa cuve de fioul pour le chauffage de son logement en date des 10 septembre 2008 et 9 janvier 2009.
- La totalité des factures d'électricité reçues postérieurement au remplacement de son compteur.

### Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine un constat de fraude et ses conséquences, contestés par la consommatrice.
- Compte tenu de la nature des manipulations frauduleuses, particulièrement grossières suivant la description qui en est faite par le distributeur ERDF, le médiateur estime que le distributeur ERDF aurait dû les détecter lors d'un relevé cyclique du compteur, qui est accessible. Suivant le raisonnement exposé dans la recommandation n°2008-024, le médiateur considère donc qu'un redressement entre la date du constat et le dernier relevé normal du compteur constitue une solution équitable.
- Le médiateur estime que le distributeur doit justifier son préjudice et qu'il ne peut se satisfaire d'une évaluation forfaitaire des consommations sur la base de la puissance disponible dès lors que cette évaluation apparaît manifestement très éloignée du niveau de consommation plausible de la consommatrice. La consommatrice utilise le fioul à des fins de chauffage et le propane pour la cuisson, sa consommation au cours de l'année 2008, réputée sans fraude, est de 1972 kWh. Ces éléments plaident pour une révision du forfait de consommation annuel, supérieur à 8000 kWh, qui lui a été appliqué pour le redressement.
- Le médiateur ne saurait, aux vues des éléments transmis par les parties, exprimer d'avis sur la bonne foi de Mme B. Toutefois, compte tenu de la localisation du disjoncteur (à l'intérieur de la maison) et de l'ancienneté du contrat (29 ans), l'hypothèse d'un acte malveillant réalisé par un tiers peut raisonnablement être écartée et l'application du forfait agent assermenté est donc justifiée.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF de limiter l'évaluation de consommations à redresser pour Mme B à une durée qui ne pourra excéder la période comprise entre le dernier relevé normal de son compteur et le constat de fraude, sur la base d'une consommation annuelle de 2000 kWh.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger la facture 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 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 de la consommatrice.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 23 mars 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE