



Réf. 480718-257549079/SF

Recommandation n° 2009-080

relative à la saisine de Monsieur G

du 25 septembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 25 septembre 2008 par Monsieur G d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Un agent assermenté du distributeur ERDF a constaté le 20 avril 2007 des manipulations frauduleuses sur le compteur et le disjoncteur du logement de M. G. Le consommateur conteste en être l'auteur ainsi que la facture de redressement qui a suivi pour un montant de 5 410,39 euros TTC.

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

A la suite de la saisine du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a fait la proposition suivante :

- *« Au regard des éléments nouveaux constatés lors du relevé du compteur en avril 2008, Monsieur G demande à ERDF d'annuler le redressement de facturation dont il a fait l'objet, et de le rembourser pour la totalité de la somme versée (1102 euros), dans le cadre de l'échéancier établi en avril 2007. En effet, le client observe que ses consommations enregistrées sur son nouveau compteur (changé le 20 juillet 2007, avec réglage du disjoncteur à 18kVA, installation en triphasé) ne sont guère différentes de celles relevées sur son ancien compteur ; par conséquent il remet en question la légitimité du redressement de facturation émanant d'ERDF. »*
- *« Après analyse du dossier, nous constatons que :*
 1. *« La consommation annuelle moyenne du client, depuis le changement du compteur, est du même ordre de grandeur que celles enregistrées sur son ancien compteur. Elle correspond aux consommations moyennes constatées chez les clients ayant souscrit 9kVA et non 18kVA. »*
 2. *« La puissance constatée sur le PV de fraude est identique à celle de son prédécesseur. La puissance du disjoncteur n'a pas été modifiée, étant restée à 18kVA lors de la mise en service du client le 5 novembre 1991. On peut donc supposer que le changement de puissance s'est uniquement opéré de façon contractuelle, mais n'a pas donné lieu à un changement sur place. »*
 3. *La preuve que le compteur a fait l'objet de manipulations frauduleuses par le client, n'a pas été apportée, hormis le fait que les vis des 2 phases étaient desserrées. »*

- « *Compte tenu de ces éléments, nous suggérons l'annulation totale du redressement effectué par ERDF (tant sur les consommations que sur l'abonnement), et donc le remboursement de l'intégralité de la somme déjà versée par Monsieur G. Toutefois, l'annulation de la part abonnement ne pourra se faire que si le client exprime auprès du fournisseur, son souhait de disposer de 9kVA, ce qui suppose pour lui de faire appel à un électricien pour équilibrer la répartition de ses appareils sur chacune des phases de son installation triphasée. Pour le cas où le diagnostic de son électricien impliquerait le passage en monophasé, cette intervention réalisée par ERDF est payante. Monsieur G devra se rapprocher de son Centre de Relations Client pour ce changement de puissance. »*

Le distributeur ERDF a indiqué quant à lui :

- accepter de réduire la durée du redressement à deux ans augmentée des 426 jours séparant le 20 avril 2007, date du constat, au 19 juin 2008, date d'entrée en vigueur de la loi du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile,
- maintenir les frais du forfait agent assermenté.
- « *Le client ayant maintenu par la suite sa puissance à 18 kVA, les frais d'abonnement seront redressés sur la base d'une puissance rétablie à 18 kVA et sur la même période. »*

Le consommateur avait commencé à régler la facture correspondant au redressement pour un montant de 1102 euros TTC.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une fraude présumée sur la puissance disponible au branchement du consommateur et une fraude présumée concernant ses consommations d'électricité.
- Le médiateur ne met pas en doute les anomalies relevées et constatées par l'agent assermenté du distributeur ERDF. Toutefois, sur la base des arguments concordants du consommateur et du fournisseur X, l'origine frauduleuse de ces anomalies et le préjudice qui en a découlé peuvent être remis en cause.
- Concernant la fraude présumée sur la puissance disponible, les arguments du consommateur sont conformes à l'analyse du fournisseur X : la puissance demandée par le consommateur lors de la souscription de son contrat en 1991 n'a semble-t-il, pas donné lieu à une prestation technique à l'époque et la puissance souscrite par son prédécesseur n'a pas été modifiée. Le distributeur ERDF n'a apporté aucun élément venant contredire cette hypothèse.
- La stabilité des consommations avant et après le changement de compteur, reconnue par le fournisseur X, remet en cause l'hypothèse d'un acte frauduleux.
- Le distributeur ERDF n'a pas démontré que les anomalies constatées avaient entraîné un préjudice pour lui-même, et/ou pour le fournisseur X. La solution proposée par le fournisseur X est en conséquence satisfaisante : il convient d'annuler le redressement et de rembourser M. G de la somme qu'il a déjà versée.
- Conformément à la recommandation n°2009-025, le médiateur estime qu'il convient également de rembourser M. G de la différence de prix d'abonnement acquittée pour une puissance de 18 kVA (au lieu de 9 kVA souscrits) depuis le 20 juillet 2007, date de changement du compteur, dans la mesure où il est inacceptable d'imposer unilatéralement au consommateur un avenant sur la puissance souscrite du contrat. L'intervention d'un électricien sur le tableau électrique du consommateur, demandée par le fournisseur X, n'est qu'un conseil, qui aurait d'ailleurs dû être donné à M. G en 1991 au moment de la souscription de son contrat, qui ne saurait être une condition suspensive à la remise en conformité de son installation avec son contrat.

- En outre, la modification du contrat de 9kVA à 18kVA a entraîné une surestimation chronique des factures intermédiaires du consommateur, qui l'oblige à des avances de trésorerie conséquentes (de 300 à 500 euros tous les deux mois) que ne lui permettent pas ses ressources.

La recommandation du médiateur

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

- d'intervenir sans frais pour rétablir la puissance souscrite par Monsieur G (9 kVA) et de prendre à sa charge la différence de coût d'acheminement entre la puissance souscrite initialement par le consommateur (9 kVA) et la puissance supérieure (18 kVA) facturée depuis le 20 juillet 2007 ;
- d'annuler le redressement de M. G ;
- de verser à M. G la somme de 25 euros TTC pour les désagréments subis dans le traitement de sa réclamation.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- de mettre en œuvre la solution qu'il a proposée, à savoir annuler le redressement du 15 mai 2007 d'un montant de 5 410,39 euros TTC ;
- de rembourser M. G de la somme qu'il a déjà versée en règlement de cette facture de redressement ;
- de rembourser M. G la différence entre l'abonnement de 9 kVA qu'il avait souscrit et 18 kVA qui lui ont été facturés depuis le 20 juillet 2007, date du changement de compteur ;
- de verser à M. G la somme de 25 euros TTC pour les désagréments subis dans le cadre de sa réclamation.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du directoire d'ERDF, au directeur général adjoint Commerce de X 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 19 mai 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE