



Réf. 480718-282877437/SF

**Recommandation n° 2009-067 relative à la saisine du 10 octobre 2008 de**  
**l'UFC-Que Choisir agissant pour le compte de Monsieur et Madame P**  
**concernant un litige avec le fournisseur X**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 10 octobre 2008 par l'association UFC-Que Choisir, pour le compte de Monsieur et Madame P, d'un litige avec leur fournisseur d'électricité X.

Monsieur et Madame P contestent les accusations de manipulations frauduleuses de leur compteur qui ont donné lieu à l'émission d'une facture rectificative d'un montant de 1194,06 euros TTC le 19 juin 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 15 avril 2008 des manipulations frauduleuses sur le compteur de Monsieur et Madame P.

Par courrier du 29 mai 2008, un constat a été notifié à la consommatrice en reprenant les faits suivants : « *Bris et remaniement des scellés de métrologie. Compteur changé. Matricule 598. Index de dépose 61383. Index de pose : 00000* ». Par cette lettre, le distributeur ERDF proposait aux consommateurs un accord amiable basé sur un redressement de consommation sur cinq années évalué à 7485 kWh.

Le 4 juin 2008, Mme P a adressé un courrier au fournisseur X dans lequel elle conteste toute manipulation frauduleuse sur son compteur et le redressement correspondant.

Pour toute réponse, le fournisseur X a adressé à M. et Mme P, le 19 juin 2008, une facture de redressement pour une consommation de 7485 kWh pour la période du 15 avril 2003 au 15 avril 2008 d'un montant total de 1194,06 euros TTC, dont 398,85 euros TTC correspondant aux frais d'agent assermenté, suivi de deux courriers de relance les 18 août et 3 septembre 2008.

En parallèle, les prélèvements mensuels de 45 euros TTC de l'échéancier de M. et Mme P pour l'année 2008 ont continué.

La consommatrice a confié son dossier à l'association UFC-Que Choisir. Mme P maintient sa contestation de toute manipulation frauduleuse sur son compteur, du montant du redressement et des frais d'agent assermenté.

## Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a adressé la réponse suivante le 31 mars 2009 :

- « le PV de fraude n'a pas été établi par ERDF, donc la fraude est inexistante.
- X, en accord avec ERDF, propose d'annuler le redressement de facturation et de rembourser le client, soit :

Montant du redressement de facturation du 29/05/2008 : +1194,06 euros TTC

Déduction des frais liés à l'agent assermenté, déjà effectuée le 15/12/2008 : 398,85 euros TTC

Montant à rembourser au client : + 795,21 euros TTC

- Le client s'est acquitté de la totalité du redressement initial. ».

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le distributeur ERDF a adressé la réponse suivante le 25 mars 2009 :

- « Le domicile de Madame P a été mis en service le 30 septembre 1994. »
- « Le compteur de Madame P se trouve à l'extérieur. La relève cyclique du compteur est prévue en mars et septembre de chaque année. »
- « Conformément au cahier des charges de concession, le distributeur peut procéder à la vérification des appareils de mesure et de contrôle chaque fois qu'il le juge utile. »
- « Lors d'un contrôle de conformité d'un point de livraison, un technicien du distributeur a constaté les anomalies suivantes :
  - les scellés du compteur étaient brisés,
  - la vis d'excitation était desserrée ».
- « Suite à ce constat, le compteur de Madame P a été remplacé le 15 avril 2008 ».
- « Historique des consommations :

### Ancien compteur

	Période ainsi définie		Conso moyenne / jour
	Début	Fin	pour la période
Date	07/03/2007	27/02/2008	350 jours
Index	57 491	60 931	9,8 Kwh / jour
Date	27/02/2008	15/04/2008	48 jours
Index	60 931	61 383	9,4 Kwh / jour

### Nouveau compteur

Date	15/04/2008	29/08/2008	134 jours
HC	0	1 226	9,1 Kwh / jour
Date	29/08/2008	03/03/2009	184 jours
HC	1 226	2 958	9,4 Kwh / jour

- « En l'absence de PV de fraude, et du fait de la régularité des consommations de Mme P, dans ce cas précis, et à titre tout à fait exceptionnel, le distributeur annulera la procédure en cours ainsi que le redressement effectué. » « Le distributeur transmettra au fournisseur les éléments permettant de régulariser la facturation du redressement de consommation.

Mme P a précisé qu'à la suite d'un prélèvement indu de 750,21 euros, correspondant au redressement contesté, son compte bancaire s'est retrouvé débiteur, occasionnant des frais bancaires d'un montant total de 41 euros, en plus des autres frais (postaux, téléphoniques, recours à une association de consommateurs...) déjà engagés dans le cadre de la réclamation. Elle a également indiqué que son alimentation électrique avait été coupée pendant 6 heures début octobre 2008.

### **Les conclusions du médiateur**

- Le litige a pour origine l'accusation de manipulations frauduleuses du compteur de M. et Mme P et la facture de redressement qui a suivi.
- Dans le cadre de l'examen de la saisine, le distributeur ERDF a constaté l'absence de procès-verbal de fraude et la régularité des consommations de M. et Mme P avant et après le remplacement de leur compteur. Il a donc décidé d'annuler le redressement effectué.
- Le médiateur regrette que l'annulation de facturation correspondante par le fournisseur X ait été mise en œuvre en plusieurs fois et suivant des modalités complexes, qui ont d'une part accru la confusion des consommateurs, et d'autre part entraîné un prélèvement d'un montant élevé (750,21 euros) qui a déséquilibré leur budget.
- Le médiateur considère que la solution proposée par le distributeur ERDF est satisfaisante et qu'elle doit être mise en œuvre convenablement par le fournisseur X.

### **La recommandation du médiateur**

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

- de mettre en œuvre sa proposition d'annulation du redressement de M. et Mme P,
- de verser à M. et Mme P la somme de 50 euros TTC en dédommagement des désagréments subis dans le traitement de leur réclamation.

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

- de corriger la facturation de M. et Mme P en conséquence,
- de rembourser les frais d'intervention pour impayés de 38 euros HT,
- de verser à M. et Mme P la somme de 100 euros TTC en dédommagement des désagréments subis dans le traitement de leur réclamation.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur général adjoint d'X, au Président du directoire d'ERDF, ainsi qu'aux consommateurs et à l'association UFC-Que Choisir.

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 2 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 des consommateurs.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 5 mai 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE