

Paris le 10 juillet 2014

Dossier suivi par : Thierry ALBERTOS
N° de saisine : D2014-00278

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Je fais suite à votre saisine relative à un litige avec le fournisseur X. et le distributeur A., concernant la facturation de vos consommations d'électricité.

Vous contestez le solde de 4 119,87 euros TTC dont vous êtes redevable car vous avez été victime d'un vol d'électricité, détecté par le distributeur A. le 31 juillet 2013. Vous avez déposé une plainte auprès de la gendarmerie, et contestez la consommation d'électricité mise à votre charge. Vous précisez avoir alerté votre fournisseur courant 2012 que vous suspectiez qu'un tiers soutirait frauduleusement de l'électricité sur votre compteur, et dénoncez le fait que le distributeur A. n'ait confirmé la fraude qu'en juillet 2013, un an après sa première intervention.

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur X. de réexaminer votre réclamation, dans le cadre du processus dit de « *deuxième chance* », que j'ai mis en place. Sa réponse du 14 mai 2014 n'ayant pas permis de résoudre le litige, vous m'avez confirmé votre saisine. J'ai donc analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur X. et le distributeur A. m'ont adressées et que je vous ai transmises via SOLLEN (jointes en annexe).

A titre liminaire, vous avez indiqué à l'un de mes collaborateurs que vous aviez acquis votre logement en novembre 2011, et souscrit un contrat de fourniture d'électricité à cette date (puissance 18 kVA, option base). L'appartement est d'une superficie de 80 m² environ, équipé tout électrique. Toutefois, vous affirmez que les radiateurs électriques n'étaient pas branchés, et que vous avez utilisé des poêles à pétrole pour vous chauffer.

Dans ses observations, le distributeur A. indique que le 9 août 2012, le fournisseur X. lui a transmis une demande de vérification visuelle du compteur avec pour commentaire « *suspicion de fraude* ». Il est intervenu le 23 août 2012 et n'a pas constaté de branchement frauduleux.

Le 24 juillet 2013, à votre demande, le fournisseur X. demande au distributeur A. d'intervenir à votre domicile pour réaliser une enquête avec pour motif « *suspicion de fraude* ».

Le 31 juillet 2013, le distributeur A. a confirmé la présence « *d'une fraude constatée après le compteur du client - plusieurs câbles branchés sous le disjoncteur du client* ». Un appartement, un commerce et les parties communes étaient branchés sur votre compteur. Vous avez alors déposé plainte le jour même à la gendarmerie de XXXX et avez fait intervenir un électricien pour couper les câbles qui n'auraient pas dû être reliés.

Le fournisseur X. et le distributeur A. ont indiqué dans leurs observations qu'ils n'étaient pas responsables du branchement frauduleux, situé en aval de votre compteur, et donc sur votre installation intérieure. C'est pourquoi ils ont confirmé les consommations enregistrées mises à votre charge.

Bien que la responsabilité de votre fournisseur et celle du distributeur ne puissent pas être engagées s'agissant de l'installation électrique située en aval du compteur, j'estime qu'ils n'ont pas été diligents.

En effet, vous avez alerté votre fournisseur dès le mois d'août 2012 que vous pensiez être victime d'un vol d'électricité, et lui avez demandé l'intervention d'un technicien pour faire procéder à une vérification. Si le fournisseur a bien demandé au distributeur A. d'intervenir, il s'est contenté d'indiquer dans sa demande « *suspicion de fraude* », sans préciser la nature de cette fraude (branchement d'un tiers sur votre compteur), dont vous l'aviez pourtant informé.

Le technicien du distributeur, qui est intervenu en votre présence, s'est donc contenté de vérifier qu'aucune anomalie n'était présente en amont du compteur, c'est-à-dire que vous ne soutiriez pas d'électricité à son insu. Selon votre déclaration, vous lui auriez même signalé la présence des fils suspects, mais celui-ci aurait déclaré qu'ils n'avaient rien d'anormal.

Ce n'est que le 31 juillet 2013, en raison de votre insistance, que le vol d'électricité a été détecté, par la présence de câbles branchés sous votre disjoncteur. Or, le disjoncteur étant situé à côté de votre compteur, ces câbles auraient pu être vus par le technicien qui est intervenu en août 2012.

Dans la mesure où la consommation enregistrée entre novembre 2011 et juin 2012 (22 085 kWh) est similaire à celle enregistrée entre juin 2012 et juin 2013 (24 220 kWh), il est vraisemblable que les branchements frauduleux étaient présents lors de l'intervention du 23 août 2012.

Par conséquent, je considère que le distributeur A. aurait pu constater les branchements frauduleux sur votre compteur lors de son intervention du 23 août 2012, et que sa responsabilité est engagée dans la détection tardive du vol dont vous êtes victime. J'estime également que le fournisseur X. a contribué à ce délai, en ne rendant pas suffisamment explicite la « *suspicion de fraude* » dont vous pensiez être victime.

Le distributeur A. m'a indiqué que le 27 juin 2014, il avait relevé un index de 95 539 kWh sur votre compteur. Vous avez donc consommé 5 704 kWh d'électricité depuis le relevé du 27 décembre 2013, soit entre deux et trois fois moins que les mêmes semestres des années précédentes, au cours desquels de l'électricité était soutirée à votre insu.

Dans la mesure où le vol d'électricité aurait pu être détecté dès le contrôle d'août 2012, je considère qu'il serait équitable qu'une partie de la consommation d'électricité enregistrée entre août 2012 et août 2013 ne soit pas mise à votre charge. Sur la base de 26 689 kWh enregistrés entre le 23 août 2012 et le 30 octobre 2013, votre consommation journalière moyenne a été de 62 kWh. Depuis le relevé spécial du 30 octobre 2013, vous avez consommé 8 846 kWh, soit 37 kWh par jour. J'estime donc à environ 10 000 kWh (soit 1 330 euros TTC environ) la surconsommation d'électricité due à la fraude pendant l'année qui a suivi le premier contrôle effectué par le distributeur, que le distributeur A. et le fournisseur X. pourraient prendre à leur charge, à titre de dédommagement.

Aussi, compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur A. et au distributeur X. de vous accorder, chacun en ce qui le concerne, un dédommagement de 665 euros TTC pour les désagréments subis par la détection tardive du vol d'énergie que vous aviez pourtant signalé en 2012.

Je vous recommande également de vous acquitter du paiement du solde dont vous êtes redevable auprès du fournisseur X., selon l'échéancier de paiement dont vous serez convenus.

Par ailleurs, je constate que le litige aurait pu être évité s'il n'y avait pas eu une incompréhension entre le consommateur, le fournisseur et le distributeur sur le sens du mot « *fraude* ». Quand un consommateur signale à son fournisseur une « *fraude* », c'est en général qu'il s'en estime victime et qu'il s'agit d'un vol d'électricité, à son détriment, après le compteur. En revanche, lorsqu'un fournisseur indique au distributeur qu'il soupçonne une fraude, ce dernier comprend qu'il s'agit d'un vol d'électricité au détriment des opérateurs,

avant le compteur. J'invite les fournisseurs et les distributeurs à mieux prendre en compte les différents sens du terme « *fraude* » et à veiller à ce que les prestations de vérification et d'enquête demandées répondent effectivement au besoin des consommateurs.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur X. et le distributeur A. refusent de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur votre litige (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X. et le distributeur A. m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert

Copie : X. / A.