

Réf. 480718-166308487/CL

Recommandation n° 2009-010
relative à la saisine de Madame G du 25 juillet 2008 concernant
un litige avec le fournisseur X

La saisine

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

Mme G conteste l'accusation de manipulations frauduleuses de son compteur qui a donné lieu à l'émission d'une facture rectificative d'un montant de 4420,32 euros TTC, ramené par la suite à 1608,60 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

La réclamation

Un agent assermenté du distributeur ERDF a constaté le 4 avril 2008 des manipulations frauduleuses sur le compteur de Mme G « *Le compteur situé de manière accessible était déplombé au niveau du cache fils. [...] Les trois vis d'excitation étaient desserrées ce qui avait pour effet d'empêcher l'enregistrement de la consommation réelle. Pour ce faire il a fallu couper les scellés, agir sur les deux vis qui maintiennent le cache fils pour le démonter, desserrer les 3 vis d'excitation et remonter le cache fils. Le compteur a été remplacé le jour même* ».

A la suite de ce constat de fraude, Mme G a reçu le 10 avril 2008 un courrier recommandé du distributeur ERDF l'informant d'un redressement de consommation sur une période de cinq ans, du 4 avril 2003 au 4 avril 2008, évalué à 46130 kWh. Mme G a reçu le 22 avril 2008 la facture correspondante de son fournisseur X, pour un montant de 4420,32 euros TTC.

Par trois courriers recommandés adressés entre le 15 et le 28 avril suivant à son fournisseur X et au distributeur ERDF Mme G a contesté toute manipulation frauduleuse de son compteur situé à l'extérieur de son domicile. L'UFC QUE CHOISIR de Marseille a renouvelé ses réclamations par deux courriers du 26 mai 2008. Ces courriers contestent notamment la validité du procès-verbal établi sans témoin et s'étonne que le redressement soit opéré sur cinq ans alors que la fraude n'a été détectée à aucun moment au cours de ces cinq dernières années.

Mme G a reçu en réponse, deux courriers de son fournisseur. Celui du 24 avril 2008 confirme le montant du redressement évalué à 4420,32 euros. Le second du 18 juillet 2008, adressé à l'UFC QUE CHOISIR de Marseille, « *dans un esprit de conciliation* » limite le redressement à une période de deux ans et annule « *pour tenir compte de la bonne fois de Mme G* » les frais forfaitaires liés au

constat de l'agent assermenté (398,85 euros TTC). Le montant du redressement réclamé à Mme G s'élève désormais à 1608,60 euros. Le fournisseur X propose également de consentir des délais de paiement à Mme G.

Mme G n'accepte pas de régler ce montant. Par courrier daté du 29 août 2008 adressé à son fournisseur, elle persiste à contester toute action frauduleuse sur son compteur et fait valoir pour prouver sa bonne foi la stabilité de ses consommations depuis le changement de compteur.

Les observations

A titre d'observations, le fournisseur X a transmis au médiateur le courrier cité ci-dessus adressé à l'UFC QUE CHOISIR de Marseille le 18 juillet 2008 par son service régional consommateurs Méditerranée. Le fournisseur X y précise en particulier :

- *« Le procès verbal, bien que Mme G ait été absente lors de son établissement, est tout à fait légal dans la mesure où son auteur est un agent assermenté »,*
- *« la quantité d'énergie non enregistrée a été définie forfaitairement à partir de la consommation moyenne régionale (15kWh/jour en heures creuses et 22kWh/jour en heures pleines) sur des contrats ayant des caractéristiques correspondant à la situation observée chez Mme G en retranchant les consommations payées (3,25 euros/jour en heures creuses et 8,12 euros/jour en heures pleines), »*
- *« Les releveurs n'ont pas à réaliser une vérification poussée et systématique de l'intégrité des compteurs lors de la relève semestrielle du compteur. Dans le cas présent, les scellés avaient été coupés et remis en place empêchant la détection aisée de la manipulation. Ceci justifie que la date du dernier relevé semestriel ne soit pas prise en compte comme date de début du redressement ».*

Les observations d'ERDF sur ce dossier sont les 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 4 avril 2008, a mis en évidence les anomalies (...) sur le compteur de Madame G, donnant lieu à un procès-verbal établi par un agent assermenté » ;*
- *« la détérioration du compteur décrite dans le constat de fraude ne peut provenir que d'un acte volontaire » ;*
- *« le contexte réglementaire ayant évolué, en application des dispositions de la loi du 17 juin 2008 « portant réforme de la prescription en matière civile », la nouvelle régularisation de la consommation a été effectuée sur la période du 4 avril 2006 au 4 avril 2008 (soit deux ans) à laquelle s'ajoutent 74 jours correspondant au délai entre le constat d'anomalie et la promulgation de la loi. Le distributeur a donc procédé au redressement de 20783 kWh au lieu et place de la régularisation de 46130 kWh réalisée initialement » ;*
- *« conformément aux règles concertées avec les acteurs du marché, les frais de l'intervention effectuée par le technicien assermenté restent dus ».*

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine le constat de manipulation frauduleuse dressé par un agent assermenté du distributeur ERDF et les sommes réclamées à ce titre.
- Depuis le changement de compteur, le 4 avril 2008, la consommation de Mme G a été multipliée par près de trois par rapport à 2007. Ces données confirment que la manipulation frauduleuse a bien eu pour conséquence de n'enregistrer que partiellement les consommations de Mme G, ce que contestait l'intéressée.

- Le distributeur ERDF n'a pas daté l'origine de la fraude et le redressement des consommations de Mme G a été évalué sur une période de cinq ans conformément à l'interprétation d'ERDF des règles de prescription en vigueur. La durée du redressement a été ramenée à deux ans et 74 jours en application d'une interprétation de la loi du 17 juin 2008 sur la prescription en matière civile, à la faveur d'un nouvel examen de la réclamation de Mme G.
- Le fournisseur X a refusé de tenir compte de la date du relevé précédant le constat de fraude comme date de début du redressement en faisant valoir que la fraude était difficilement décelable « *les scellés avaient été coupés et remis en place empêchant la détection aisée de la manipulation.* » Or, le procès verbal dressé par l'agent assermenté du distributeur ERDF, décrivant précisément la manipulation frauduleuse, ne mentionne à aucun moment que les scellés avaient été maquillés, contrairement à d'autres procès-verbaux que le médiateur a eu à connaître. Ce procès verbal, qui a la valeur d'un acte authentique, ne peut en conséquence être remis en cause par les propos du fournisseur X, quand bien même le distributeur ERDF l'aurait informé d'autres éléments relatifs au litige.
- En se fondant sur le procès verbal de l'agent assermenté qui rend compte d'un compteur « *situé de manière accessible [...] déplombé au niveau du cache fils* », le médiateur considère que la manipulation frauduleuse était décelable et qu'elle aurait pu être détectée à l'occasion des relevés semestriels du compteur.
- En application de la loi n°2008-561 du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile, les faits auraient donc été prescrits si le constat de fraude avait été postérieur à l'entrée en vigueur de cette loi. Suivant le raisonnement exposé dans la recommandation n°2008-024, le médiateur considère qu'un redressement entre la date du constat et le dernier relevé normal du compteur constitue, dans ce cas, un compromis équitable.
- Les derniers relevés du compteur de Mme G précédant le constat de fraude ont été effectués en août 2007 et en février 2008. Le distributeur ERDF a indiqué que le déplacement d'un agent assermenté pour établir un constat de fraude se situait dans le cadre de contrôles réguliers sans préciser si ce déplacement avait été décidé à la suite des indications d'un agent soupçonnant une fraude. Compte tenu de la proximité entre la date du relevé effectué le 22 février 2008 et la date du constat (le 4 avril 2008), et dans la recherche d'un compromis acceptable par les deux parties, le médiateur a considéré que les manipulations frauduleuses avaient été soupçonnées par le distributeur ERDF dès le relevé du 22 février 2008, qui ne peut donc être considéré comme un relevé normal. Il est donc proposé de considérer que le dernier relevé normal du compteur de Mme G eu lieu le 24 août 2007.
- Le fournisseur X a retenu la bonne foi de Mme G pour procéder à l'annulation des frais d'agent assermenté. Le distributeur ERDF ayant confirmé le maintien des frais d'agent assermenté, cela signifie que le fournisseur X a choisi de les prendre à sa charge.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF de ramener la durée du redressement sur les consommations de Mme G à une période qui ne pourra excéder la période comprise entre le constat et le relevé du compteur du 24 août 2007.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X

- de corriger la facturation de Mme G en conséquence,
- de ne pas facturer, comme il s'y est engagé, le 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'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 29 janvier 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE