



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-180609272/MJZ

Recommandation n° 2008-046

relative à la saisine de Madame A du 31 juillet 2008 concernant

un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 31 juillet 2008 par Madame G, représentant l'Union Fédérale des Consommateurs de Marseille, agissant pour le compte de Madame A, d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Mme A conteste l'accusation de manipulations frauduleuses de son compteur qui a donné lieu à l'émission d'une facture rectificative d'un montant de 8171,81 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 10 avril 2008 des manipulations frauduleuses sur le compteur et le disjoncteur alimentant le domicile de Mme A. Ces manipulations frauduleuses ont eu pour conséquence de ne pas enregistrer la totalité des consommations de son logement ainsi que de lui offrir une puissance disponible supérieure à la puissance souscrite (18 kVA au lieu de 9 kVA). A la suite de ce constat de fraude, Mme A a reçu de son fournisseur d'électricité, X, une facture de redressement d'un montant total de 8171,81 euros TTC.

Mme A conteste toute manipulation frauduleuse sur son compteur. Elle fait valoir qu'une puissance de 18 kVa ne lui est aucunement nécessaire, car elle utilise une autre énergie (le gaz naturel) pour le chauffage et la cuisson.

Mme A souhaite que son fournisseur annule la facture contestée, stoppe les poursuites éventuelles et ne procède à aucune coupure d'énergie.

Les observations

Les observations du fournisseur X relatives à ce litige sont les suivantes :

- Un agent assermenté du distributeur ERDF a constaté en avril 2008 sur le compteur n° 648 du domicile de Mme A des « manipulations frauduleuses » « (vis d'excitation desserrée) et sur son disjoncteur (sur calibré à 18 kW au lieu des 9 kW souscrits). »

- Madame A conteste être intervenue sur ces appareils de comptage et fait part de son désaccord avec la facture rectificative d'un montant de 8171.81€ établie en avril 2008,
- Il semblerait que le compteur et le disjoncteur de Madame A ne soient pas accessibles à des tiers, écartant ainsi la possibilité d'un acte malveillant.
- La régularisation de 8171.81 € établie par ERDF porte sur une période de 5 ans et il conviendrait de revoir cette facturation en la limitant à une période de deux ans.
- La régularisation pourrait exceptionnellement être recalculée sur la base du tarif 9 kW heures creuses.
- Afin de ramener la puissance disponible à 9 kW, il conviendrait que Madame A contacte son centre de relations « clients » afin de convenir d'un rendez-vous.

Suite à la demande du médiateur national de l'énergie, ERDF a transmis le Procès verbal du constat de fraude daté du 10 avril 2008. Ce procès verbal, établi devant deux témoins, précise que :

- *« le compteur était déplombé au niveau du cache fils, c'est la partie basse du compteur où se trouvent les arrivés de fils sous tension et des vis d'excitation. Une des trois vis d'excitation était desserrée ce qui avait pour effet d'empêcher l'enregistrement de la consommation réelle, pour se faire il a fallu couper les scellés, agir sur les deux vis qui maintiennent le cache fils pour le démonter, desserrer la vis d'excitation et remonter le cache fils » ;*
- *« le disjoncteur, situé à l'intérieur de l'habitation, était déplombé et sur calibré à 18 kVa 30 ampères au lieu de 9 kVa 15 ampères initialement souscrit au contrat de fourniture d'énergie».*

Les conclusions du médiateur

- La manipulation frauduleuse mise en œuvre sur le compteur de Mme A a eu pour conséquence de laisser le compteur « déplombé », ainsi que le précise le procès verbal établi par un agent assermenté du distributeur ERDF. Compte tenu de la période de redressement proposée, le distributeur ERDF estime que les manipulations frauduleuses ont été réalisées plus de 5 ans avant le constat. Durant cette période, le compteur, accessible, a fait l'objet de plusieurs relevés où l'absence de plombage visible aurait dû être notée.
- 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 A précédant le constat de fraude ont été effectués en août 2007 et en février 2008. ERDF a indiqué que le déplacement d'un agent assermenté pour établir un constat de fraude pouvait être déclenché sur la base d'informations transmises par les agents en charge des relevés, mais n'a pas été en mesure de préciser si cela avait été le cas pour Mme A. Compte tenu de la proximité entre la date du relevé effectué en février 2008 et la date du constat (le 10 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 ERDF dès le relevé de 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 A a eu lieu en août 2007.
- La fraude sur le compteur et la fraude sur le disjoncteur doivent être considérées conjointement : la détection de l'une (fraude sur le compteur) ayant entraîné la détection de l'autre (fraude sur le disjoncteur). Les durées de redressement doivent donc être identiques dans les deux situations.

- La manipulation frauduleuse sur le disjoncteur, situé à l'intérieur de l'habitation, ne peut pas avoir été réalisée par un tiers. Cela justifie l'application du forfait agent assermenté.
- Le médiateur s'étonne que le disjoncteur de la consommatrice n'ait pas été réglé à la puissance souscrite initialement, suite au constat de fraude, et qu'un avenant « *automatique* » à son contrat de fourniture ait été établi, pérennisant la puissance « *fraudée* ». Le médiateur rappelle que la procédure¹ du distributeur ERDF prévoit la remise en conformité de l'installation, ce qui devrait comprendre le réglage du disjoncteur à la puissance effectivement souscrite.

La recommandation du médiateur

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

- de ramener la durée du redressement sur les consommations et la puissance souscrite de Mme A à une période qui ne pourra excéder la période comprise entre le constat et le relevé du compteur d'août 2007,
- d'intervenir sans frais pour rétablir la puissance souscrite par Mme A (9 kVA) et de prendre à sa charge la différence de coût d'acheminement entre la puissance souscrite initialement par la consommatrice (9 kVA) et la puissance supérieure (18 kVA) maintenue depuis le constat de fraude,
- de veiller, dans le cas de fraudes sur la puissance souscrite, à remettre cette puissance en conformité avec le contrat.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger la facturation de Mme A 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°1504 du 19 octobre 2007, 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 17 décembre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

¹ Procédure ERDF-PRO-PC_02E V1 (29/01/2008)