

**Recommandation n° 2010-563/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : H.A. - Mme C.
Représenté par : Me B. (Avocat)
Département : 33

Fournisseur : X
Distributeur : A
Energie : Electricité

L'examen de la saisine

Le compteur de l'H. A. a été mis en service le 1^{er} mai 1998 et est non accessible, situé à l'intérieur du bâtiment. Mme C., la gérante, a souscrit un contrat de 12 kVA. Les relevés périodiques de consommation sont prévus en mai et novembre de chaque année.

Le 18 septembre 2008 un agent assermenté a dressé un procès-verbal de fraude, relevant que le compteur était déplombé et deux vis d'excitation étaient desserrées, mais également que la plage de réglage du disjoncteur était déplombée et le réglage du disjoncteur sur 18 kVA au lieu de 12 kVA. Le même jour l'agent a procédé au changement du compteur et a remis en conformité le disjoncteur à la puissance contractuelle de 12 kVA.

Par courrier, daté du 22 septembre 2008, Mme C. a été informée par le distributeur A du redressement de ses consommations. Elle a reçu, en date du 30 octobre 2008, une facture rectificative du fournisseur X d'un montant de 7391,47 euros TTC correspondant à 68 097 kWh.

Les 21 octobre 2008 et 7 janvier 2009, Mme C. a adressé au distributeur A deux réclamations contre le redressement, sans obtenir de réponses. Dans celles-ci, elle contestait l'estimation de sa consommation redressée sur cinq ans et soulignait qu'aucun déplombage de son installation n'avait été déclaré lors des relevés périodiques de consommation. Mme C. a également précisé que le calibrage du disjoncteur n'a pas été rétabli à la puissance souscrite et demande à revenir en 12 kVA. Enfin, elle a ajouté qu'elle avait fait plusieurs fois appel à un « technicien X » lorsque son disjoncteur sautait.

Le 6 mars 2009, par la voix de Maître B., sa réclamation a été portée au fournisseur X qui a fait une réponse le 30 septembre 2009. Cette réponse n'a pas satisfait Mme C. et son avocate qui ont saisi le médiateur national de l'énergie.

Le fournisseur X n'a pas transmis ses observations malgré la demande du médiateur le 8 février 2010 et sa relance le 10 septembre 2010. Il a été prévenu qu'une recommandation serait émise sans ses observations.

Dans ses observations, le distributeur A a accepté de revoir le calcul du redressement de la consommation de l'H.A. en se fondant sur l'historique de consommations postérieures au changement de compteur au lieu de se baser sur une consommation moyenne des points de livraison présentant des caractéristiques comparables. Il a aussi précisé que « *ce redressement n'annule pas la totalité de la consommation précédemment enregistrée sur la période de redressement, c'est-à-dire entre le 18 septembre 2003 et le 18 septembre 2008.* »

Le distributeur A a donc proposé d'établir un nouveau redressement de 17 647 kWh sur les bases suivantes :

- « • *Annulation du précédent redressement,*
- *Période de redressement : inchangée,*
- *Annulation des consommations précédemment enregistrées sur la période de redressement, du 18 septembre 2003 et le 18 septembre 2008,*
- *Période de référence : disposant d'un historique de consommation post changement de compteur du 18 septembre 2008 au 30 juillet 2010,*
- *Différence entre la partie abonnement installée au moment des faits (18 kVA) et celle contractuelle (12 kVA),*
- *Les frais d'agent assermenté restent dus.* »

Enfin, il a souligné que « *la consommation moyenne post changement de compteur est supérieure à la consommation moyenne avant changement de compteur, ce qui confirme le bénéfice des manipulations volontaires sur le dispositif de comptage.* »

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation par Mme C. du redressement pour fraude et la facture rectificative de 7391,47 euros TTC.

Le médiateur constate que la proposition du distributeur A quant au calcul du redressement des consommations de l'H. A. sur la base des consommations postérieures au changement du compteur est plus appropriée que celle établie auparavant. Toutefois, la période de redressement du 18 septembre 2003 au 18 septembre 2008 (date du changement de compteur), soit 5 ans, n'apparaît pas justifiée. En effet, le distributeur A ne rapporte pas la preuve que son préjudice remonte à 2003.

Le médiateur observe en particulier que l'historique de consommation révèle une chute des consommations moyennes journalières postérieures à mai 2006 (de 57,8 kWh/jour en mai 2006 à 9,1 kWh/jour en mai 2007). En outre, la consommation moyenne entre mai 2005 et mai 2006 de 34,25 kWh par jour apparaît tout à fait normale au regard des consommations postérieures au changement de compteur (25,6 kWh/ jour). Ainsi, le médiateur estime qu'il n'est pas justifié de calculer le redressement sur une période allant au-delà du 10 mai 2006.

L'analyse des consommations démontrant que le compteur de l'H. A. n'a pas totalement enregistré les consommations entre le 10 mai 2006 et le 18 septembre 2009, le médiateur estime que le forfait « agent assermenté » est justifié et dû.

Concernant le changement de puissance, Mme C. demande à être rétablie en 12 kVA alors que le distributeur A dit l'avoir fait. Le médiateur estime qu'il convient de vérifier qu'une intervention a bien été menée. Par ailleurs, pour les motifs exposés précédemment, le redressement sur la partie abonnement ne saurait excéder la période de redressement de consommation et donc devrait être annulée entre le 18 septembre 2003 et le 10 mai 2006.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de limiter le redressement sur la base des consommations postérieures au changement du compteur entre le 10 mai 2006 et le 18 septembre 2009 et de rembourser les abonnements facturés en 18 kVA après le 18 septembre 2009.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de vérifier que la puissance souscrite (12 kVA) a bien été rétablie et sinon d'y procéder, ainsi que d'annuler le redressement sur la part fixe liée à la puissance entre le 18 septembre 2003 et le 10 mai 2006.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger sa facturation en conséquence.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 4 novembre 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE