

Paris, le 15 mars 2012

Dossier suivi par : X  
Tél. : 01.44.94.66.60  
Courriel : [recommandations@energie-mediateur.fr](mailto:recommandations@energie-mediateur.fr)

N° de saisine : S2011-XXXX  
N° de recommandation : 2012-0310

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la facture rectificative du 24 mai 2011 (3 892,72 euros TTC) correspondant à une consommation de 18 626 kWh en heures pleines (HP) et de 11 628 kWh en heures creuses (HC), soit un total de 30 254 kWh, sur la période du 27 avril 2009 au 27 avril 2011. Cette facture a été émise à la suite du constat par le distributeur A, le 27 avril 2011, de manipulations frauduleuses réalisées sur votre compteur (deux vis dévissées et le disjoncteur déplombé et sur-calibré à 18 kVA au lieu de 9 kVA).

J'ai analysé votre dossier, ainsi que les observations que votre fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées.

Je relève que le distributeur A a procédé à un redressement de vos consommations sur la période du 27 avril 2009 au 27 avril 2011, sur la base de points de livraison comparables (PDL), à savoir pour un contrat souscrit en 18 kVA, option tarifaire HP/HC, résidentiel en région méditerranéenne.

Dans la mesure où vous considérez que votre compteur était défectueux depuis votre arrivée dans le logement en 2005 et que vous avez bénéficié d'une puissance de 18 kVA pour un abonnement de 9 kVA, le redressement de vos consommations est justifié dans son principe.

Aussi, en l'absence d'historique de consommation exploitable, le distributeur A a pris comme consommations de référence les consommations moyennes de points de livraisons comparables.

Au regard des éléments précités, je vous confirme que le redressement opéré par le distributeur A est conforme à la procédure relative aux fraudes et erreurs de

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

comptage, concertée entre les acteurs du marché et établie sous l'égide de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE).

De même, conformément aux règles applicables en matière de prescription, le redressement du distributeur A a été limité à deux ans.

Par conséquent, je considère que le redressement qui vous a été appliqué de 18 626 kWh en HP et de 11 628 kWh en HC est correct.

En revanche, je constate que, par l'intermédiaire du fournisseur Y, le distributeur A vous a imputé des « frais occasionnels code 446 » pour un montant de 422,92 euros TTC (facture du 24 mai 2011). Il s'agit des frais correspondant à l'intervention de l'agent assermenté pour constater les manipulations frauduleuses sur votre compteur ainsi qu'au traitement administratif de la fraude.

Vous contestez cependant être l'auteur des manipulations frauduleuses constatées sur votre compteur et refusez d'avoir à subir les coûts qui pourraient en résulter. Vous m'avez d'ailleurs indiqué que dès octobre 2005, vous aviez contacté le fournisseur Y pour lui préciser que votre compteur semblait avoir été « trafiqué ». Toutefois, il n'y a eu aucune suite à votre réclamation. Le distributeur A n'a quant à lui pas rapporté la preuve de l'origine des manipulations frauduleuses sur le compteur. Or, je rappelle que la fraude ne se présume pas. Aucun élément ne permet donc d'écarter l'hypothèse de manipulations volontaires qui auraient été commises par un tiers et en particulier par l'occupant précédent de votre logement. Le distributeur A ne m'a en effet communiqué aucun élément démontrant une chute des consommations depuis votre entrée dans les lieux. Je considère donc qu'il existe un doute réel et certain quant à l'origine de la fraude et que de fait le distributeur A n'est pas fondé à vous facturer le forfait « agent assermenté ».

En outre, je remarque que le fournisseur Y ne vous a jamais expressément expliqué à quoi correspondaient les « frais occasionnels code xxx ». J'ai pourtant déjà eu l'occasion de lui recommander à plusieurs reprises de rendre explicites les frais facturés.

Dans la présente affaire, vous n'avez pas été en mesure de comprendre ce à quoi ces frais faisaient référence, d'autant que dans son courrier du 31 mai 2011, le fournisseur Y précisait bien qu'à « *aucun moment votre bonne foi n'[avait] été mise en doute* » sur le fait que vous ne soyez pas l'auteur des manipulations frauduleuses.

Je considère donc que c'est à tort que le fournisseur Y a omis de vous révéler cette information dont il avait pourtant connaissance.

Compte tenu du caractère inintelligible de tels frais, dont j'ai demandé à votre fournisseur qu'ils soient clarifiés il y a plus de 3 ans, ainsi que des informations contradictoires qui vous ont été communiquées, je considère qu'un dédommagement devrait vous être accordé.

Je recommande en conséquence :

- Au distributeur A d'annuler les frais du forfait agent assermenté ;
- Au fournisseur Y de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour vous avoir facturé des frais dont le libellé est incompréhensible ;

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

- de vous acquitter du redressement opéré par le distributeur A à hauteur de 18 626 kWh en HP et de 11 628 kWh en HC.

Je réitère ma recommandation au fournisseur Y de clarifier sans délais les libellés des frais et prestations facturés au consommateur, en particulier celui des « frais occasionnels xxx » qui n'a aucune signification (cf. recommandations n° 2008-0007 et n° 2010-0714).

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe). En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 2007-1504, le fournisseur et le distributeur 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

Denis Merville

Copies : Y  
A

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :