

**Recommandation n° 2011-0853  
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur: Madame M.

Fournisseur : Y  
Distributeur : A  
Energie : Electricité

**L'examen de la saisine**

En 1978, Madame M. a souscrit auprès du fournisseur Y un contrat de fourniture d'électricité pour une puissance de 12 kVA, avec une option tarifaire EJP (effacement de jours de pointe).

Le 12 avril 2010, Madame M. a reçu un courrier en recommandé avec accusé de réception du distributeur A lui indiquant que le 8 avril précédent, son technicien assermenté devant le tribunal avait dressé un procès-verbal à son encontre car il avait constaté que son compteur avait fait l'objet de manipulations frauduleuses. Le procès-verbal mentionnait « *Compteur percé côté gauche disque bloqué par objet métallique* ». Le distributeur A a donc procédé à un redressement des consommations de Madame M. sur la période du 29 juillet 2008 au 12 avril 2010 (soit 613 jours). A cet effet, il a effectué une évaluation sur la base de points de livraison ayant des caractéristiques comparables, à savoir 0,57 kWh/jour en heures creuses et 18,19 kWh/jour en heures pleines, desquels il a déduit les consommations enregistrées entre les 29 juillet 2008 et 8 avril 2010, soit 0,197 kWh/jour en heures creuses et 12,486 kWh/jour en heures pleines. Le redressement a donc été fixé à 227 kWh en heures creuses et 3 494 kWh en heures pleines.

Dans son courrier, le distributeur A précisait notamment que Madame M. avait reconnu les faits qu'elle avait acceptés en signant le relevé contradictoire. Or, sur le procès-verbal de relevé contradictoire, il apparaît sous la rubrique « Nom Prénom Signature » : « Refus client ».

Le 21 avril 2010, Madame M. a adressé une lettre recommandée avec accusé de réception au distributeur A contestant être l'auteur des manipulations frauduleuses et le montant du redressement dès lors qu'elle n'occupe ce logement que six mois par an au plus.

Les 3 et 7 mai 2010, Madame M. a reçu respectivement une facture rectificative de 844,19 euros TTC et un courrier d'explication rédigé de la façon suivante : « *l'examen récent de votre compte bancaire laisse apparaître une erreur dans les montants qui vous ont été précédemment communiqués. Par conséquent, vous trouverez, ci-joint, la facture qui régularise la situation de votre compte. Elle fait apparaître une somme débitrice en notre faveur* ».

Le 10 juin 2010, Madame M. a de nouveau fait part de sa contestation auprès du fournisseur Y.

Le 26 juillet 2010, ce dernier lui a fait la réponse suivante : « *Par votre lettre du 17 juin 2010, vous contestez la facture rectificative du 3 mai 2010. Cette facture rectificative de 844,19 euros fait suite au constat de manipulations frauduleuses constatées sur votre compteur. Après analyse de votre dossier, je vous confirme qu'un agent assermenté s'est présenté à votre domicile. Celui-ci a contrôlé votre compteur et a constaté des anomalies techniques ne pouvant résulter que d'un acte volontaire : « compteur percé côté gauche disque bloqué par objet métallique » Ces manipulations ont eu pour conséquence l'enregistrement d'une partie seulement des consommations. Vous conviendrez que vous êtes le seul bénéficiaire du non-réajustement de ces consommations. Il est donc légitime de vous les facturer, ainsi que vous imputer l'ensemble des frais inhérents à la remise en état de votre comptage ainsi que les frais de dossier. Ce rappel comprend la régularisation de la consommation non comptabilisée pour la période du 29/07/2008 au 12/04/2010, calculée à partir de vos consommations antérieures enregistrées et réelles. Il comprend également les frais de pose d'un nouveau compteur ainsi que les frais de dossier, soit un montant de 368,24 euros HT. Je vous précise qu'en aucun cas, le constat de fraude établit une preuve formelle d'une manipulation de votre part. Le Procès-Verbal établi ne désigne pas l'auteur mais seulement des faits. Le distributeur A a conscience que des personnes peuvent avoir, sans le savoir, bénéficié de la manipulation de leur compteur. Elles sont cependant redevables puisque bénéficiaires de*

ces manipulations. Il vous appartient ensuite d'engager d'éventuelles procédures auprès de tiers que vous jugez responsables de cette situation ».

Non satisfaite de la réponse du fournisseur Y, Madame M. a saisi le médiateur national de l'énergie.

En réponse à sa demande d'observations, le fournisseur Y a transmis au médiateur les explications suivantes : « Le distributeur A a constaté, le 8 avril 2010, que le disque du compteur d'électricité du contrat de fourniture de Madame M., référencé 16212 540 452 296 154, comportait un trou du côté gauche et était bloqué par un foret. Ceci a occasionné l'enregistrement partiel des consommations. Madame M. conteste la facture du 3 mai 2010 d'un montant de 844,19 euros. Celle-ci régularise les consommations non enregistrées entre les 29 juillet 2008 et 8 avril 2010. Le distributeur A a effectué son calcul en fonction des moyennes constatées pour des clients ayant les mêmes caractéristiques. Ainsi, les moyennes utilisées pour régulariser les consommations sont de l'ordre de 0,57 kWh journaliers en pointes mobiles et de 18,19 kWh journaliers en heures normales.

Tableau récapitulatif de la consommation enregistrée avant facture rectificative :

Madame MARCOIN JOSIANE								
Date	Index Pointe Mobile	Index Heures Normales	Consommation Pointe Mobile	Consommation Heures Normales	Nombre de jours	Consommation Journalière Pointe Mobile	Consommation Journalière Heures Normales	Moyenne Journalière
28/01/2004	32181	7811	267	5840	366	0,73	15,96	14,61
04/02/2005	32448	13651						
30/01/2006	32546	19358	98	5707	357	0,27	15,99	
05/02/2007	32732	24362	186	5004	392	0,47	12,77	
01/02/2008	32737	30033	5	5671	356	0,01	15,93	
05/02/2009	32778	35368	41	5335	364	0,11	14,66	
01/02/2010	32890	39778	112	4410	356	0,31	12,39	
Nouveau compteur								
08/04/2010	0	0	0	0	0	0	0	
04/08/2010	0	1554	0	1554	116	0,00	13,39	

La consommation journalière en pointe mobile entre février 2007 et février 2009 est inférieure à celle constatée entre janvier 2004 et février 2007, puis entre février 2009 et février 2010. En revanche, la consommation en heures normales est restée relativement stable entre janvier 2004 et février 2010. Par ailleurs, celle enregistrée depuis le changement du compteur semble cohérente avec les heures normales enregistrées avant le changement du compteur, avec une moyenne journalière pour 2004-2010 de 14,61 kWh. Madame M. indique occuper occasionnellement le logement (cf courrier du 21 avril 2010). Son absence pendant environ 6 mois par an ne semble pas avoir d'incidence particulière sur la consommation. Par ailleurs, le compteur est situé à l'intérieur du logement. L'enregistrement partiel des consommations a donc profité à la cliente. Le fournisseur Y confirme le bien-fondé du rattrapage de consommation mais demande au distributeur A de réviser son calcul des heures normales en fonction de la moyenne journalière 2004-2010 de 14,61 kWh au lieu de 18,19 kWh pris en compte pour la facture du 3 mai 2010. Madame M. n'apporte pas la preuve d'une incidence de son absence sur l'enregistrement des consommations en pointe mobile, et le fournisseur Y ne peut donc proposer au distributeur A de révision de la valeur moyenne utilisée pour le rappel de facturation en pointe mobile. Le fournisseur Y propose également d'échelonner le solde restant dû selon des modalités à convenir avec la cliente ».

De son côté, le distributeur A, malgré les demandes réitérées du médiateur en application des dispositions de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504, ne lui a pas fait part de ses observations.

### Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation d'un redressement intervenu à la suite d'un constat de manipulations frauduleuses sur le compteur de la consommatrice.

En ce qui concerne les manipulations frauduleuses opérées sur le compteur de Madame M., il apparaît que le distributeur A ne démontre pas que la consommatrice en est l'auteur. Le médiateur rappelle que la fraude ne se présume pas.

Le Ministère public du Tribunal de Grande Instance de Bergerac a d'ailleurs classé sans suite la plainte du distributeur A (numéro d'enregistrement au greffe : 10119000025). La fraude ne peut donc être imputée à Madame M. et dans ces conditions, le distributeur ne peut mettre à la charge de Madame M. des frais qui trouvent leur origine dans la fraude.

Le médiateur considère donc que les frais d'agent assermenté facturés à Madame M. ne sont pas justifiés.

Toutefois, Madame M. a indéniablement consommé de l'électricité. Elle ne le conteste d'ailleurs pas dans sa saisine. Il paraît donc équitable qu'elle s'acquitte du prix du service dont elle a bénéficié. Le médiateur estime donc légitime dans son principe le redressement des consommations de Madame M.

Le médiateur observe, cependant, que le distributeur A a procédé à l'évaluation des consommations sur la base des consommations moyennes de clients à caractéristiques identiques. Or, selon la procédure concertée applicable en cas de fraude et erreurs de comptage aux sites de consommation BT  $\leq$  36kva, établie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), cette méthode d'évaluation est accessoire. Le distributeur doit en premier lieu se référer à l'historique des consommations du consommateur. En outre, au cas présent, Madame M. n'est présente que six mois par an dans ce logement, de sorte que la méthode retenue par le distributeur A n'est pas pertinente.

Le médiateur préconise de retenir comme historique de consommation les consommations effectuées sur la période postérieure au changement du compteur, soit du 8 avril 2010 au 4 février 2011 car elles ont été effectuées à une période où les enregistrements du compteur sont réputés exempts de toute manipulation frauduleuse et sur une échelle de temps suffisamment longue pour être fiable.

Au regard de ce qui précède, le médiateur recommande qu'il soit procédé à un nouveau redressement des consommations de Madame M. sur la période du 29 juillet 2008 au 12 avril 2010. Ce redressement sera établi par référence aux consommations postérieures au changement du compteur. Il sera dressé sur les bases suivantes :

- période à redresser : 29 juillet 2008 au 12 avril 2010, soit 623 jours ;
- période de référence : 8 avril 2010 au 4 février 2011, soit 296 jours, pour lesquels Madame M. a consommé 31 kWh en jours de pointe mobile (EJP) et 4 122 kWh en heures normales (HN), soit 0,1 kWh par jour en EJP et 13,9 kWh en HN ;
- volume d'électricité à facturer dans le cadre du redressement :
  - 0,1 kWh EJP X 623 jours = 62 kWh,
  - 13,9 kWh HN X 623 jours = 8 660 kWh ;
- prix moyen unitaire sur la période à redresser :
  - EJP : 0,4724 euro HT,
  - HN : 0,0586 euro HT ;

Soit un total d'environ 640 euros TTC.

Madame M. ayant réglé sur la période du 29 juillet 2008 au 12 avril 2010 la somme totale d'environ 1 100 euros TTC, le fournisseur Y doit donc lui rembourser 460 euros TTC.

Enfin, la réclamation de Madame M. étant fondée, les frais d'« INTERVENTION IMPAYE PART » sur la facture du 7 février 2011 de 40,05 euros HT ne sont pas justifiés et doivent être remboursés à Madame M.

### La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de procéder à un nouveau redressement des consommations de Madame M. sur la base des éléments précités.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur Y de corriger sa facture en conséquence et de rembourser la somme de 460 euros TTC.

Le médiateur national de l'énergie recommande par ailleurs au fournisseur Y ne pas facturer à Madame M. les frais de forfait agent assermenté, dès lors que la fraude n'a pas été démontrée.

Le médiateur national de l'énergie recommande enfin au fournisseur Y de rembourser Madame M. des frais d'intervention pour impayé à hauteur de 47,90 euros TTC.

Le médiateur national de l'énergie  
Denis MERVILLE