



**Le médiateur
national
de l'énergie**

Informer, conseiller, protéger

XXXX
X
XXXX
XXXX

Paris, le 16 novembre 2011

Dossier suivi par : X
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2010-XXXX - B.B.M.B. vs XX
N° de recommandation : 2011-XXXX

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Je fais suite à votre courrier reçu le 14 janvier 2011 confirmant votre saisine relative à un litige opposant Monsieur B.B. au fournisseur X.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier et vous prie de m'en excuser. Je peux vous assurer que mes services mettent tout en œuvre pour traiter dans les meilleurs délais les nombreuses saisines qui me sont adressées.

Ce litige concerne la contestation d'une facture émise le 29 juin 2010 pour un montant de 8 716,24 euros TTC, à la suite d'un constat de fraude. M. B. assure qu'il n'est pas à l'origine de la manipulation frauduleuse ayant empêché l'enregistrement normal de ses consommations par son compteur. Pour votre part, vous estimez que le distributeur A n'a transmis aucun élément probant suffisant pour imputer à M. B. l'origine de la fraude.

Dans les observations qu'il m'a communiquées, le distributeur A a reconnu que le premier redressement était erroné car « *la moyenne des consommations journalières constatées sur les points de livraison (PDL) comparables retenue ne correspond pas aux caractéristiques du PDL [Point De Livraison] concerné* ». Aussi, le distributeur A a-t-il proposé de rectifier le redressement sur la base de la consommation moyenne entre les PDL comparables et la consommation post changement de compteur, soit 17,1 kWh par jour en heures creuses (HC) et 35,85 kWh par jour en heures pleines (HP). Le distributeur A maintient en revanche les frais d'agents assermentés au motif que les anomalies ne peuvent provenir que d'actes volontaires.

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 :

J'ai également sollicité le fournisseur X qui a confirmé dans un premier temps le bien fondé de la facturation, tout en proposant un échelonnement de paiement pour le règlement de la facture. Le fournisseur X a néanmoins changé de position en mai dernier puisqu'il m'a communiqué un courrier qu'il vous a adressé le 24 mai 2011, dans lequel il fait le même constat que le distributeur A. Il lui propose donc de rectifier le redressement sur la base de la consommation moyenne constatée sur les PDL présentant des caractéristiques comparables dans la région, soit 20,9 kWh par jour en HC et 40,5 kWh par jour en HP.

En ce qui concerne les bases du redressement, je considère que la dernière proposition du distributeur A qui consiste à corriger le redressement sur la base de la consommation moyenne entre les PDL comparables et la consommation post changement de compteur constitue une solution de compromis équitable. Avec ce nouveau redressement, M. B. sera ainsi facturé pour 17,1 kWh par jour en HC et 35,85 kWh par jour en HP au lieu de 28,17 kWh par jour en HC et 61,67 kWh par jour en HP d'après le redressement initial.

En revanche, ce litige montre la nécessité de disposer de données publiques sur les consommations moyennes constatées selon la région, la puissance et l'option tarifaire souscrites. Ces données ne pouvant pas être considérées comme des données sensibles, puisqu'elles ne touchent aucun intérêt privé, j'invite le distributeur A à les publier sur son site Internet dans un objectif d'une meilleure information des consommateurs.

S'agissant de la période de redressement, je considère que la période retenue par le distributeur pour effectuer le redressement (de juin 2005 à janvier 2010) n'est pas satisfaisante dans la mesure où la chute des consommations de M. B. n'est réellement constatable qu'à partir de juin 2007. En effet, si les consommations de votre adhérent ont diminué pour la période allant de juin 2006 à décembre 2006 par rapport à la période similaire précédente (seulement 33,9 kWh par jour de juin 2006 à décembre 2006, contre 42,1 kWh par jour entre juin 2005 et décembre 2005), cette baisse peut s'expliquer par les conditions climatiques très douces. En effet, d'après les statistiques communiquées par METEO FRANCE, l'année 2006 se situe au troisième rang des années les plus chaudes depuis 1950 avec une température moyenne supérieure de 1,1°C à la normale. Par comparaison, la température moyenne constatée en 2005 était seulement supérieure de 0,5°C par rapport à la normale. L'écart de température peut donc expliquer une baisse des consommations entre juin et décembre 2006 par rapport à la période précédente et non des manipulations frauduleuses.

Je note d'ailleurs que les consommations de M. B. pour la période de juin à décembre 2006 sont relativement similaires à celles de juin à décembre 2003 (30,9 kWh par jour). Or, l'année 2003 fut justement considérée comme l'année la plus chaude depuis 1950 avec une température moyenne supérieure de 1,3°C à la normale.

Je considère donc que la baisse des consommations entre juin et décembre 2006 peut s'expliquer par une baisse des températures et non des manipulations frauduleuses, d'autant plus que les consommations postérieures ont sensiblement augmenté par la suite puisque la consommation de M. B. est passée à 47,6 kWh par jour entre décembre 2006 et juin 2007.

Néanmoins, je remarque que les consommations de M. B. n'ont pas cessé de diminuer à compter de juin 2007 (30,7 kWh par jour entre juin et décembre 2007, 27,1 kWh par jour entre décembre 2007 et juin 2008, 25 kWh par jour entre juin et décembre 2008, 14,2 kWh par jour entre décembre 2008 et juin 2009).

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 :

Enfin, un agent assermenté a constaté que le disque du compteur de M. B. était bloqué par une feuille de papier. Ce blocage ne peut être dû qu'à une manipulation frauduleuse. Or, vous ne m'avez fourni aucun élément probant pour écarter la responsabilité de M. B..

D'autre part, M. B. ne pouvait ignorer le blocage de son compteur puisque ses consommations ont sensiblement chuté à compter de juin 2007, de sorte qu'il aurait pu s'apercevoir au travers de ses factures que sa consommation était anormale.

En conséquence, je considère que la facturation du forfait agent assermenté pour fraude était justifiée.

Je recommande en conséquence au distributeur A de mettre en œuvre sa proposition de corriger le redressement de janvier 2010 sur la base de la consommation moyenne entre les PDL comparables et la consommation post changement de compteur, soit 17,1 kWh par jour en HC et 35,85 kWh par jour en HP.

Je lui recommande également de limiter ce redressement à la période de juin 2007 à janvier 2010 au lieu de juin 2005 à janvier 2010.

Je recommande enfin au distributeur A de rendre publiques les données de consommations moyennes selon la région, la puissance et l'option tarifaire souscrites.

Je recommande au fournisseur X d'accorder à M. B. un échelonnement de paiement pour le règlement de la nouvelle facture rectificative qui lui sera adressée.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de ce litige. Si Monsieur B. est en désaccord avec son contenu, il peut demander au tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui l'oppose à son fournisseur (voir fiche ci-jointe). En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 2007-1504, le(s) fournisseur(s) 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 ce litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Copie : B., fournisseur X, distributeur 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 :