

Paris, le 11 juillet 2013

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

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2013-1103

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne le redressement pour fraude dont vous avez fait l'objet à la suite du constat de manipulations frauduleuses établi le 24 novembre 2009 par le distributeur A (deux vis d'excitation desserrées et surcalibrage du disjoncteur).

La facture rectificative du 12 mai 2010 (15 961,32 euros TTC) correspond :

- au redressement de votre consommation pour la période du 24 novembre 2004 au 24 novembre 2009, soit 117 504 kWh ;
- au redressement de la part abonnement entre la puissance souscrite (6 kVA) et la puissance programmée sur votre disjoncteur (36 kVA), à hauteur de 3 273,63 euros TTC ;
- ainsi qu'aux frais d'agent assermenté d'un montant de 420,39 euros TTC.

Vous niez être l'auteur des manipulations constatées. A ce titre, vous contestez d'une part la facturation des frais d'agent assermenté et d'autre part, le principe même du redressement de consommation.

Selon vous, les consommations enregistrées par votre compteur sont conformes à la réalité et ne résultent pas d'un sous-enregistrement causé par les manipulations constatées. Vous précisez que vos usages ont évolué au fil du temps, ce qui explique une consommation de plus en plus importante, indépendante du changement de compteur effectué le jour du constat de fraude.

Bien qu'affirmant ne pas être l'auteur des manipulations frauduleuses, vous acceptez le redressement concernant la différence de prix entre l'abonnement pour une puissance de 6 kVA et de 36 kVA.

Je précise que vous n'avez pas réglé ladite facture.

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

Le 24 novembre 2009, un agent du distributeur A a constaté les manipulations suivantes sur votre compteur :

- deux vis d'excitation dévissées sur trois ;
- surcalibrage du disjoncteur à 60 ampères (36 kVA) au lieu de 10 ampères (6 kVA).

Le même jour, votre compteur a été remplacé. Le distributeur A a néanmoins précisé avoir « *laissé le réglage à 60 ampères pour une raison technique* ».

### **Concernant le constat de fraude**

Vous contestez être l'auteur des manipulations frauduleuses.

Vous indiquez avoir développé une activité de restauration et de chambre d'hôtes depuis 2004 dans votre habitation. Vous précisez que, jusqu'en 2008, l'équipement était celui d'une maison classique. Il s'est ensuite étoffé compte tenu de l'augmentation de l'activité, ce qui explique une consommation plus importante à compter de 2010.

Je note que votre compteur, accessible, a été relevé de manière régulière en avril et octobre de chaque année.

Dans votre saisine, vous indiquez que la tempête Klaus du 24 janvier 2009 a causé de nombreux dégâts dans votre région. Pour preuve, vous m'avez adressé des photographies de votre toit endommagé. Vous avez précisé avoir été privé d'électricité. Selon vous, votre compteur a pu être endommagé ce même jour dans la mesure où il se trouve à proximité d'un poteau de moyenne tension.

A cet égard, vous indiquez d'ailleurs que l'agent intervenu le 24 novembre 2009 aurait constaté un dysfonctionnement probablement lié à la foudre.

Vous précisez avoir demandé, en vain, la fiche d'intervention du 24 novembre 2009 que vous avez signée et sur laquelle aucune manipulation frauduleuse n'aurait été mentionnée.

Dans son courrier du 8 janvier 2010, le fournisseur Y vous invite à consulter le procès-verbal de fraude au tribunal de grande instance. Je vous confirme que la procédure applicable aux cas de fraude<sup>1</sup> ne prévoit pas une remise du procès-verbal au consommateur. Elle prévoit en revanche que le distributeur « *dresse un constat de fraude qu'il fera valider auprès d'une autorité ayant pouvoir de police* ».

Je constate que le tribunal correctionnel de XXXX vous a relaxé le 7 décembre 2010 concernant la poursuite pour vol diligentée par le distributeur A.

Le tribunal a donc considéré que les faits de fraude n'étaient pas avérés.

Les frais d'agent assermenté ne sont donc pas justifiés et doivent être annulés. A cet égard, le fournisseur Y a décidé de prendre en charge les frais du forfait « agent assermenté », soit 420,40 euros TTC ; ce qui est satisfaisant.

### **Concernant le redressement de vos consommations**

En cas de fraude, des règles concertées entre les acteurs du marché (procédure détaillée applicable en cas de fraude et erreurs de comptage aux sites de consommation BT ≤ 36 kVA - 13 juillet 2007) prévoient qu'en présence d'un historique exploitable, l'estimation doit être établie à partir de la consommation constatée sur le point de livraison au cours d'une période antérieure similaire tant au niveau de la durée que de la saison. A défaut, l'estimation est effectuée sur la base de règles publiées par le distributeur A qui se fondent sur la consommation moyenne des points de livraison (PDL) comparables. En outre, le point de départ de la période redressée doit être fixé à la date du dernier relevé fiable du compteur dans la limite de cinq ans pour les professionnels et de deux ans pour les particuliers.

---

<sup>1</sup> Procédure détaillée applicable en cas de fraude et erreurs de comptage aux sites de consommation BT ≤ 36 kVA. Elle est disponible sur le site : <http://www.gte2007.com/referentiel.php>

Je constate que le distributeur A a procédé à un redressement de vos consommations sur une période de cinq ans précédant le constat de fraude. Il a pris en compte la consommation moyenne des points de livraison comparables pour une puissance de compteur de 36 kVA, considérant qu'il ne disposait pas d'un historique fiable.

Toutefois, je rappelle que deux vis d'excitation étaient desserrées alors que vous disposez d'un compteur triphasé. Cette manipulation n'implique pas nécessairement un ralentissement de l'enregistrement de vos consommations et donc que vous ayez tiré un bénéfice des manipulations frauduleuses.

J'ai procédé à une analyse de votre historique de consommation et relevé les consommations annuelles suivantes :

- 11 450 kWh d'avril 2003 à avril 2004 ;
- 12 556 kWh d'avril 2004 à 2005 ;
- 11 754 kWh d'avril 2005 à avril 2006 ;
- 21 607 kWh d'avril 2006 à avril 2008, soit 10 803 kWh par an ;
- 44 205 kWh d'avril 2008 à mai 2010, soit 22 105 kWh par an ;
- 41 074 kWh de mai 2010 à mai 2011 ;
- 83 182 kWh de mai 2011 à mai 2013, soit 41 591 kWh par an.

Je constate que votre consommation annuelle ne cesse d'augmenter : elle est stable entre avril 2003 et avril 2008, elle a ensuite doublé jusqu'à mai 2010 puis quadruplé à partir de mai 2010.

Je constate donc deux ruptures de consommation. Dès lors, il convient de s'interroger sur l'incidence des manipulations frauduleuses sur l'enregistrement des consommations.

Vous m'avez transmis divers documents afin de justifier l'évolution de vos usages à l'origine de l'augmentation de vos consommations, à savoir :

- une facture d'achat de radiateurs datée du 22 décembre 2008 ;
- une facture d'achat d'un système de climatisation datée du 24 mars 2009 ;
- une facture d'achat de la chambre froide datée du 13 avril 2009 ;
- une facture d'achat des équipements de votre piscine datée du 7 juillet 2009 ;
- une facture d'achat d'un lave-vaisselle datée du 20 août 2009 ;
- une facture d'achat de climatiseurs datée du 7 avril 2011.

Vous avez joint à ces justificatifs, deux attestations de clients indiquant une amélioration du confort du restaurant et des chambres d'hôtes à partir de 2009. L'installateur du système de climatisation a également attesté sur l'honneur « *qu'il n'existait pas d'installation déjà installée qui aurait dû être modernisée ou remplacée* » et que l'installation a eu lieu le 24 mars 2009.

Selon vous, la hausse de consommation constatée d'avril 2008 à mai 2010 correspond à l'utilisation des sept radiateurs électriques achetés le 22 décembre 2008 et à la consommation liée au développement de votre activité de chambres d'hôtes (utilisation du cumulus, de la machine à laver, du sèche-linge et des luminaires).

Vous ajoutez que l'augmentation du nombre de clients en 2008, vous a conduit à acquérir de nouveaux équipements (des climatiseurs, des radiateurs et une chambre froide) qui peuvent impliquer une consommation annuelle de l'ordre de 22 000 kWh. Selon vous, l'augmentation constatée après le changement de compteur résulte de l'utilisation de ces nouveaux équipements.

A l'appui de cette affirmation, vous m'avez adressé une synthèse de votre chiffre d'affaires de 2006 à 2011. Après analyse, je constate que la partie restauration de votre activité a légèrement baissé tandis que l'hébergement est en constante augmentation. Vous indiquez que la baisse de l'activité de restauration a une incidence relative sur la consommation électrique dans la mesure où les équipements énergivores tels que la chambre froide et le chauffage fonctionnent autant malgré une fréquentation plus faible. En revanche, les climatiseurs sont davantage sollicités lorsque le taux d'occupation des chambres est important. Ces arguments me paraissent fondés.

Aucun élément ne me permet de remettre en cause vos affirmations qui sont, de surcroît, étayées par les factures d'achat et des attestations sur l'honneur rédigées par des tiers.

Je considère que le distributeur A ne démontre pas que vous ayez tiré un quelconque bénéfice des manipulations de votre compteur et que le redressement effectué est donc injustifié.

### **Concernant le redressement de la part abonnement**

Le distributeur A a constaté que votre disjoncteur, également accessible, était surcalibré à 36 kVA, au lieu des 6 kVA souscrits.

La facture rectificative du 12 mai 2010 fait état d'un redressement de la part abonnement entre la puissance souscrite (6 kVA) et celle programmée sur votre disjoncteur (36 kVA), à hauteur de 3 273,63 euros TTC pour la période du 24 novembre 2004 au 25 novembre 2009.

Compte tenu de vos nouveaux équipements, la puissance de 6 kVA n'aurait pas été suffisante.

Par conséquent, bien que vous ne soyez pas forcément l'auteur du surcalibrage du disjoncteur, vous en avez bénéficié. Par conséquent, ce redressement était justifié.

En revanche, je constate :

- que votre compteur a été remplacé le 24 novembre 2009 mais que la puissance du disjoncteur n'a pas été rétablie ;
- le fournisseur Y n'a demandé la modification contractuelle de puissance que le 16 mai 2012, soit deux ans et demi après le changement de compteur.

Je considère que la mise en conformité tardive du réglage de votre disjoncteur avec les données contractuelles ne saurait vous être préjudiciable.

A cet égard, le distributeur A souhaite procéder à « une rectification sur la différence d'abonnement (part acheminement) entre la puissance de 6 kVA et celle de 36 kVA sur la période située entre les 24 novembre 2009 [date de constat de surcalibrage du disjoncteur] et 16 mai 2012 [date de modification contractuelle] ». Je considère cette proposition satisfaisante.

Enfin, je prends note de l'abattement de 10 % que le fournisseur Y a accepté d'appliquer au montant de la facture litigieuse, soit 1 596 euros TTC, et l'annulation des pénalités de retard de paiement à hauteur de 1 295,73 euros TTC.

Je recommande donc au distributeur A d'annuler le redressement effectué en novembre 2009, de mettre en œuvre le redressement qu'il a proposé concernant la différence d'abonnement entre la puissance de 6 kVA et de 36 kVA du 24 novembre 2009 au 16 mai 2012 et de transmettre ces informations au fournisseur Y afin qu'il mette à jour votre compte client.

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 distributeur A m'informera 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