

Madame T et Monsieur L

Paris, le 27 février 2025

N°de dossier : **D2024-17222**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A et au distributeur B, concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous êtes titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A depuis le 16 novembre 2000. Vous contestez les factures émises les 11 et 12 juillet 2024, d'un montant total de 1 035,33 euros TTC, à la suite du constat d'une manipulation frauduleuse de vos installations électriques. Vous sollicitez l'annulation des frais d'agent assermenté (506,33 euros TTC), car vous n'auriez pas commis les faits reprochés par le distributeur B.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur B, mes conclusions sont les suivantes :

En préambule, il convient de rappeler que les fraudes se définissent comme « *toute action délibérée sur le branchement ou le dispositif de comptage qui vise à réduire les consommations enregistrées sur un ou plusieurs postes horaires* » et qu'il appartient au distributeur de « *déterminer avec certitude que la fraude a été commise par l'utilisateur en place au moment de sa détection* »¹.

Le distributeur B a indiqué dans un premier temps qu'il avait constaté « [...] *une baisse significative des consommations et des Pmax consécutive à une ouverture cache bornes le 21 mai 2023.* »

Puis, à la suite de mes investigations, le distributeur B a admis qu'aucune ouverture du capot cache bornes du compteur Linky n'avait eu lieu à cette date. En revanche, quatre coupures d'électricité non-caractérisées (NC) ont eu lieu le 21 mai 2023 entre 19h11 et 19h59, et une autre coupure a eu lieu le 22 mai 2023 à 14h01 (voir annexe).

Le distributeur B a précisé que le départ du poste en amont du compteur Linky n'avait présenté aucun incident ni coupure à ces dates. Il convient cependant de préciser que les « coupures NC » correspondent à une interruption de l'alimentation électrique enregistrée par le compteur sans que la cause soit établie par le distributeur B (il pourrait donc s'agir d'une intervention manuelle comme d'une disjonction ou d'un incident sur l'installation intérieure).

¹ Procédure de traitement des fraudes sur le dispositif comptage pour un client équipé d'un compteur électrique communicant BT ≤36 kVA (Commission de Régulation de l'Énergie).

Un an plus tard, le 22 mai 2024, un technicien du distributeur B accompagné d'un commissaire de justice (vous avez précisé qu'aucune carte professionnelle n'a cependant été présentée lors de l'intervention) se sont déplacés pour contrôler votre compteur. Ceux-ci auraient constaté qu'il avait « *manifestement été ouvert, un écartement étant visible* »² et ont procédé à son remplacement.

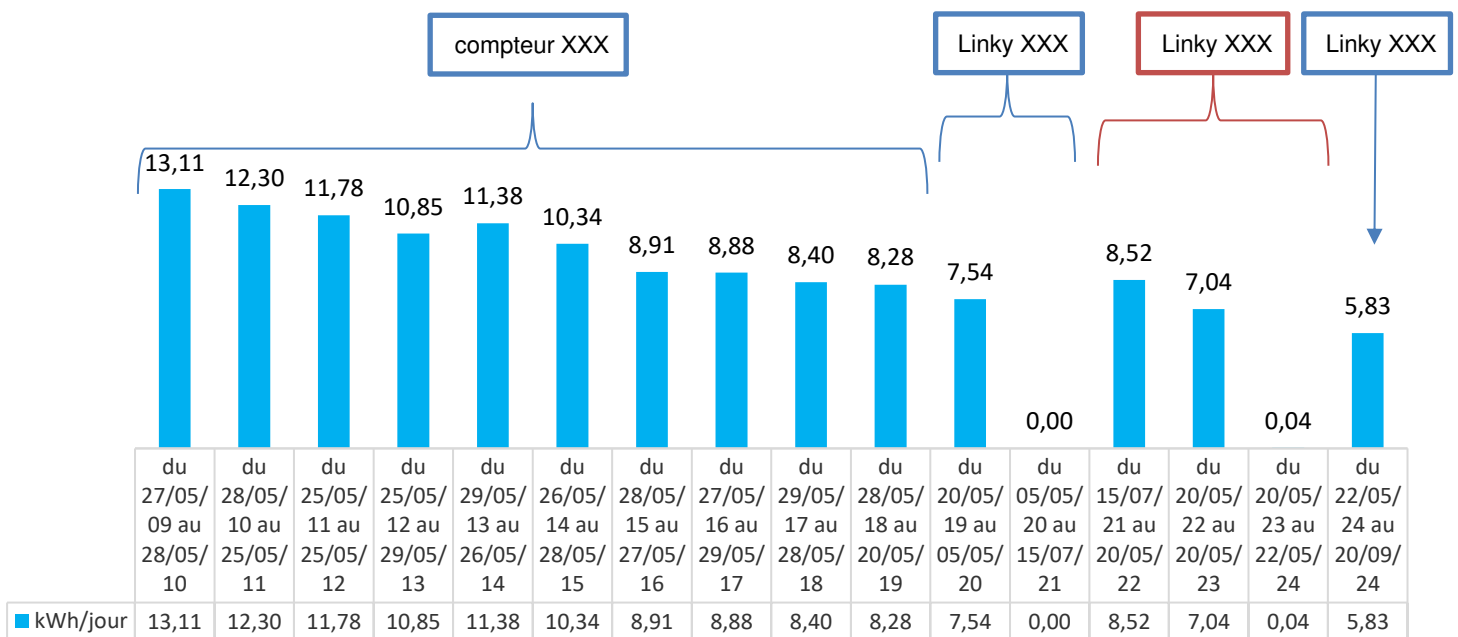
A la demande de mes services qui souhaitaient obtenir la copie du PV dressé par le Commissaire de Justice, le distributeur B a dans un premier temps refusé au motif que :

« [...]Le PV dressé le 22 mai 2024, incluant les photos, est un document qui relève du code de procédure pénale et qui constate les atteintes à nos ouvrages. Ces documents font partie d'une procédure pénale et ne peuvent être diffusés car il s'agit du secret de l'instruction. »

Or, constatant qu'aucun dépôt de plainte n'avait été effectué et que le secret de l'instruction ne pouvait donc être opposé dans ce contexte, mes services ont à nouveau sollicité du distributeur B la production du procès-verbal.

Le distributeur B a alors reconnu que le compteur déposé présentait des traces de « tentative d'ouverture du compteur », mais qu'aucune expertise n'avait été réalisée afin de vérifier l'intégrité du compteur et identifier un éventuel dispositif de fraude. Le distributeur a admis que le PV rédigé lors de l'intervention ne comportait pas les éléments nécessaires à la caractérisation d'une fraude.

J'ai analysé les consommations enregistrées entre mai 2009 et septembre 2024 (en kWh/jour) :



J'observe une absence de consommations enregistrées entre mai 2020 et juillet 2021. Le compteur Linky matricule XXX présentait en effet un dysfonctionnement (survenu un an après sa pose) et a donc été remplacé le 15 juillet 2021.

Une seconde absence de consommations enregistrées est survenue entre mai 2023 et mai 2024, la période pendant laquelle le distributeur B vous reproche une manipulation frauduleuse du compteur. Or, une absence de consommation ne suffit pas à établir qu'une fraude a été commise.

Le distributeur B a proposé à ce titre d'annuler le « forfait agent assermenté » (506,33 euros TTC, facture du 11 juillet 2024).

² Malgré de nombreuses demandes de votre part puis de mes services, le distributeur B n'a jamais transmis le constat réalisé ni les photographies qui ont été prises.

En revanche, dans la mesure où aucune consommation d'électricité n'a été enregistrée entre le 21 mai 2023 et le 22 mai 2024, le distributeur B était fondé à calculer un redressement des consommations, que vous ne contestez d'ailleurs pas puisque vous reconnaissez avoir consommé de l'électricité à cette période.

Ce redressement porte sur 2 593 kWh et est fondé sur les consommations qui avaient été enregistrées entre le 20 mai 2022 et le 20 mai 2023.

Le distributeur B propose de requalifier l'affaire en dysfonctionnement de compteur.

Le redressement sera donc recalculé pour tenir compte d'un abattement de 10% prévu par la Commission de Régulation de l'Énergie lorsque le défaut d'enregistrement provient d'un dysfonctionnement du compteur, afin de tenir compte de l'incertitude liée à l'estimation. Cela représenterait une annulation de 259 kWh.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur B :

- **d'annuler les frais d'agent assermenté (506,33 euros TTC) en l'absence de manipulation frauduleuse établie, comme il s'y est engagé ;**
- **de corriger le redressement afin qu'il porte sur 2 334 kWh ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC eu égard aux erreurs commises et aux désagréments subis.**

Vous m'avez indiqué que vous acceptiez la solution proposée, ce dont je prends acte.

Je demande au distributeur B de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous contestez le défaut de mise en œuvre de la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie