

Monsieur M

Paris, le 27 mars 2025

N° de dossier : **D2024-18061**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

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 titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A depuis le 19 octobre 2019.

Vous contestez la facture émise par le fournisseur A du 11 juin 2024 d'un montant de 1 354,64 euros TTC, correspondant à un redressement des consommations du 20 mai 2022 au 3 mai 2024, et la facture du 17 juin 2024 d'un montant de 506,33 euros TTC concernant la facturation de frais d'agent assermenté. Ces factures ont en effet été émises à la suite du constat par le distributeur B d'une manipulation frauduleuse sur le compteur d'électricité de votre logement, dont vous contestez être à l'origine.

Vous faites également valoir que le redressement calculé par le distributeur B ne tient pas compte de vos consommations réelles.

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

Je ne dispose pas d'élément de nature à remettre en cause l'existence d'une manipulation frauduleuse sur le compteur, que vous ne contestez pas, au demeurant.

Le distributeur B a en outre communiqué l'enregistrement de plusieurs ouvertures du capot cache-borne du compteur survenues très peu de temps après votre mise en service. Ces manipulations, associées à la présence d'un shunt sur le compteur caractérisant une fraude, je ne dispose pas d'arguments pour remettre en cause la facturation du PV agent assermenté qui a été mise à votre charge.

Par ailleurs, le calcul du redressement n'est pas conforme aux procédures élaborées sous l'égide de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), puisqu'il ne se fonde pas sur les consommations d'un PDL (point de livraison) similaire. Cependant il me semble très avantageux pour vous. Le niveau moyen des consommations prises en compte est très inférieur aux consommations moyennes habituellement relevées pour vos usages (chauffages et eau chaude à l'électricité – logement de 93 m²) et l'option tarifaire souscrite (9 kVA, heures pleines heures creuses) plutôt de l'ordre de 30 kWh par jour. Je ne le remettrai donc pas en cause.

Page 1 sur 4

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

Enfin, je recommande au fournisseur A de vous accorder une facilité de règlement du solde actualisé.

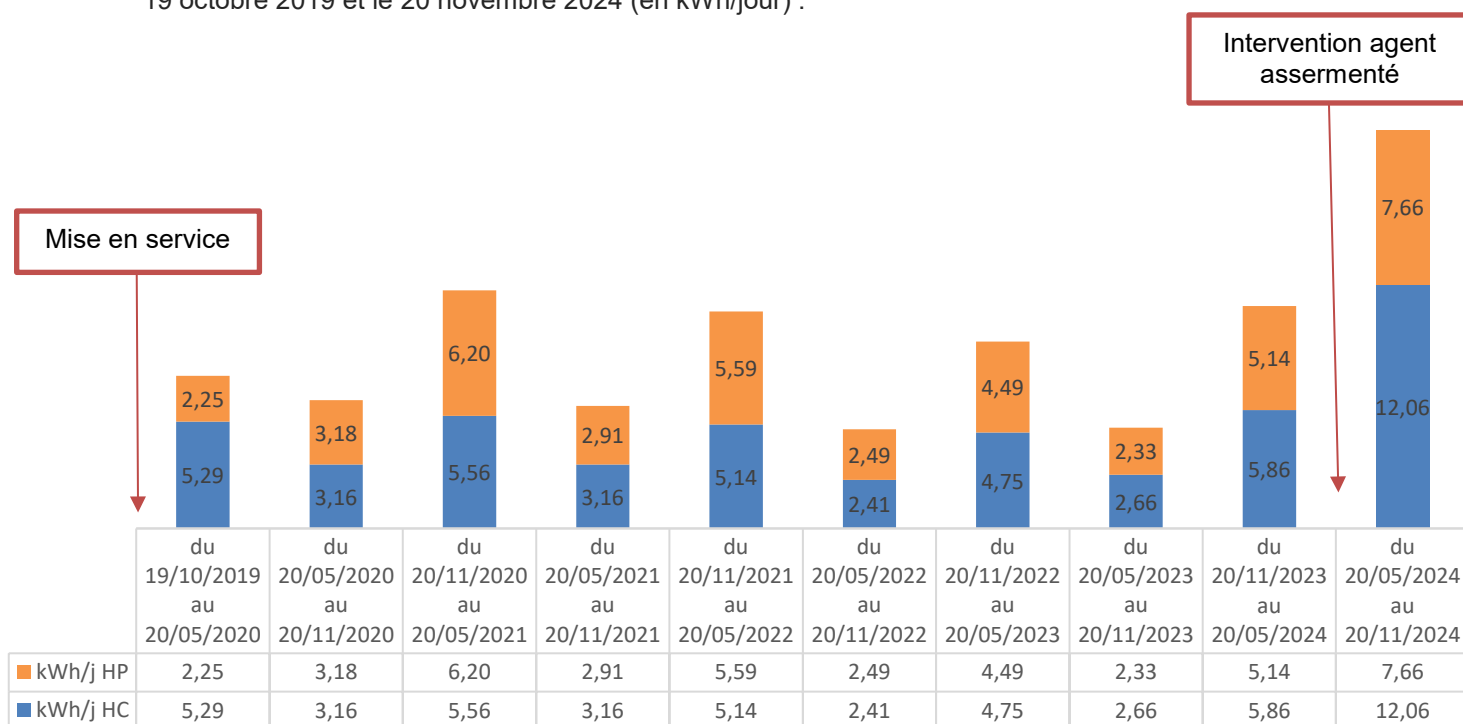
LA MANIPULATION FRAUDULEUSE

À la suite de l'enregistrement de consommations d'électricité anormalement basses pour un logement d'habitation, le distributeur B a détecté une potentielle fraude sur le compteur de votre logement.

Après un échange téléphonique, un rendez-vous a été pris avec le distributeur B, et un agent assermenté du distributeur B s'est déplacé le 3 mai 2024 afin de procéder à une vérification du compteur. L'agent assermenté a accédé aux installations et a constaté la présence d'un dispositif de détournement de l'énergie sur le compteur de votre logement. Il s'agissait d'un shunt réalisé avec 3 câbles mis en place sur chacune des trois phases du compteur entre les liaisons amont et aval du compteur. L'agent assermenté a remis en conformité les installations et a dressé un procès-verbal.

Vous contestez le déroulé de l'intervention de l'agent. Vous indiquez qu'aucun bon d'intervention ne vous a été présenté pour signature et qu'aucun document ne vous a été remis. Le lendemain, vous avez reçu en lettre simple un document intitulé « relevé contradictoire », non signé (Annexe 1), puis plus tard un bordereau de consommations à redresser.

J'ai représenté dans l'histogramme ci-dessous les consommations enregistrées par le compteur entre le 19 octobre 2019 et le 20 novembre 2024 (en kWh/jour) :



Vos consommations sont saisonnières, ce qui est cohérent avec l'utilisation de l'électricité comme mode de chauffage. Je constate effectivement une reprise d'un niveau de consommation plus important à partir du 20 mai 2024, correspondant au passage de l'agent assermenté.

L'enregistrement des consommations de votre compteur a été faussé par la pose d'un shunt. Cette manipulation nécessite une ouverture du capot cache-borne (CCB) du compteur Linky, lesquelles sont enregistrées informatiquement, de sorte que la date de début de la période frauduleuse peut être déterminée précisément.

Après de nombreuses demandes de mes services, le distributeur B m'a fourni cette information. Plusieurs ouvertures du CCB du compteur de votre logement ont été enregistrées depuis votre entrée dans les lieux en octobre 2019 (Annexe 2). Ces ouvertures associées au shunt découvert sur le compteur caractérisant une fraude, je ne peux pas remettre en cause la facturation des frais d'agent assermenté (506,33 euros TTC) prévue par le catalogue de prestations du distributeur B.

Ainsi, bien qu'une nette chute des consommations ne peut être clairement constatée mais en présence de dates connues de l'ouverture du CCB et de la constatation d'un shunt par l'agent, je ne peux pas remettre en cause la facturation de l'intervention de l'agent).

LE CALCUL DU REDRESSEMENT

La fraude ayant permis d'empêcher l'enregistrement d'une partie de vos consommations d'électricité, le distributeur B est fondé à facturer un redressement.

Vous contestez les modalités de calcul de ce redressement en soulignant que votre consommation réelle ne correspond pas à la consommation mise à votre charge.

Le distributeur B a calculé le redressement sur la période du 20 mai 2022 au 3 mai 2024, à hauteur de 3 680 kWh en heures creuses et 3 457 kWh en heures pleines (soit 17,22 kWh/jour), en se fondant sur les consommations enregistrées du 3 mai au 13 mai 2024, soit une période de 10 jours uniquement, postérieure à la fraude, et sans fonctionnement du chauffage électrique.

Or, la procédure élaborée sous l'égide de la Commission de Régulation de l'Energie prévoit que « *Les estimations de consommation sont calculées pour chaque mois de la période de la fraude à partir de l'historique de consommation exploitable (consommation réelle du point **antérieure** à la fraude). Si aucun historique exploitable n'est disponible, (1ère mise en service par exemple, fraude sans rupture dans la chronique des consommations, absence de relevé), la consommation est estimée à partir d'un niveau de consommation par poste horosaisonnier basé sur la puissance souscrite et le coefficient d'utilisation (profil type de **PDL comparables**). »*

Dans la mesure où la manipulation frauduleuse a vraisemblablement eu lieu peu de temps après votre entrée dans le logement, à une date qui n'est pas connue avec certitude, l'historique antérieur ne peut effectivement pas être exploité.

Or, la référence à la consommation moyenne relevée sur des PDL présentant des caractéristiques similaires au vôtre aurait abouti à un redressement nécessairement plus important, représentant a minima le double des consommations redressées. Il ne serait donc pas de votre intérêt de le remettre en cause.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A mettre en place une facilité de paiement pouvant aller jusqu'à 18 échéances pour le règlement du solde restant, le cas échéant.

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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

Si vous contestez la solution recommandée ou son défaut de mise en œuvre, 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie