

Paris, le 4 mars 2015

Dossier suivi par : XXXXXXXXXX  
N° de saisine : D2014-01000

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Ce litige concerne le redressement de vos consommations d'électricité effectué par l'ELD, à la suite d'un constat de dysfonctionnement de votre compteur.

À l'occasion de votre emménagement en novembre 2012 dans le logement situé XXXX, vous aviez souscrit un contrat d'électricité auprès de l'ELD, avec l'option heures creuses / heures pleines (HC / HP).

Le 23 janvier 2014, lors du relevé semestriel, l'agent de l'ELD a constaté que votre compteur était bloqué, et l'a remplacé quelques jours plus tard.

Vous avez reçu fin avril 2014 un courrier de l'ELD dans lequel elle vous informait que votre ancien compteur enregistrerait partiellement vos consommations, et qu'un redressement avait donc été réalisé pour la période du 18 novembre 2012 au 21 janvier 2014. La facture correspondante, jointe à ce courrier, était d'un montant de 2 763,53 euros TTC. Vous avez constaté que 20 897 kWh y étaient facturés, ce que vous avez jugé excessif.

Vous avez alors adressé à l'ELD une réclamation dans laquelle vous lui indiquiez que cette estimation de consommation ne prenait pas en compte les variations climatiques sur la période considérée. Vous l'avez également informée du fait que des travaux d'isolation avaient été effectués au printemps 2013 par la propriétaire de votre logement, et que vous étiez régulièrement absente lors des weekends et des vacances scolaires, périodes au cours desquelles vos appareils de chauffage étaient réglés pour maintenir une température à 16°C.

À la suite de cette réclamation l'ELD a accepté de prendre en compte les variations saisonnières sur la période litigieuse. Il en a résulté l'annulation de 6 992 kWh. La facture établie à cette occasion était d'un montant de 1 939,30 euros TTC, dont le courrier d'accompagnement précisait qu'il pourrait faire l'objet d'un échéancier.

Vous avez néanmoins contesté cette facture, au motif que les travaux d'isolation n'avaient pas été pris en compte. Dans sa réponse du 10 septembre 2014, l'ELD a refusé de faire droit à votre demande de rectification, en soulignant que l'évaluation avait été effectuée sur la base des consommations enregistrées par votre nouveau compteur.

Page 1 sur 4

Souhaitant que les travaux d'isolation soient pris en compte, et ayant par ailleurs constaté des incohérences sur vos factures, vous m'avez saisi.

J'ai tout d'abord demandé à l'ELD de réexaminer votre réclamation, dans le cadre du processus dit « *de deuxième chance* », que j'ai mis en place. Celle-ci a alors indiqué que le redressement avait été opéré dans le respect de la réglementation, et a par conséquent refusé de le rectifier.

Insatisfaite, vous m'avez confirmé votre saisine. J'ai donc analysé votre dossier ainsi que les éléments d'information transmis par l'ELD (joints en annexes).

J'observe tout d'abord que votre historique de consommation laisse apparaître une consommation très faible à compter de la mise en service en novembre 2012. Le compteur de votre ancien logement affichait en effet des index à 3 372 kWh en HC et 7 447 kWh en HP le 17 novembre 2012. Lorsque ce compteur a été déposé le 28 janvier 2014, il affichait des index à 3 454 kWh en HC et 7 628 kWh en HP, ce qui représente une consommation de 82 kWh en HC et 181 kWh en HP, pour une période de quatorze mois.

Au regard des caractéristiques de la maison que vous occupez, et de vos usages, cette situation ne peut s'expliquer que par un dysfonctionnement de votre compteur. Votre logement était en effet d'une superficie de 70 m<sup>2</sup>, et était relativement ancien, sans que vous puissiez donner de date précise de construction. Concernant vos usages, l'électricité vous servait pour le chauffage (cinq radiateurs, dont un ne fonctionnait pas), la production d'eau chaude, la cuisson, et l'électroménager courant.

Vous remarquerez d'ailleurs à la lecture de votre historique que les consommations enregistrées après le changement du compteur étaient bien supérieures, et d'ailleurs cohérentes avec vos usages de l'électricité. Elles ont en effet été de 1 057 kWh en HC et 2 529 kWh en HP entre le 29 janvier et le 1<sup>er</sup> mai 2014 (date à laquelle vous avez cessé d'être titulaire du contrat, mais vous aviez déjà quitté le logement à cette date). Il me semble important de souligner qu'il s'agit là des consommations enregistrées après que les travaux d'isolation (changement des fenêtres, amélioration de l'isolation) ont été effectués.

Un redressement de vos consommations était donc justifié dans son principe, puisque vous ne niez pas avoir bénéficié normalement de la fourniture d'électricité.

En ce qui concerne le calcul du redressement, je vous précise que les dispositions applicables en cas de dysfonctionnement d'un compteur d'électricité s'appuient sur les règles issues de la concertation entre les acteurs du marché établies sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE)<sup>1</sup> et relatives aux dysfonctionnements de compteurs, qui prévoient qu'en présence d'un historique exploitable, l'estimation doit être établie à partir de la consommation constatée sur une période antérieure similaire tant au niveau de la durée que de la saison. Un abattement de 10 % est ensuite appliqué compte tenu de l'incertitude liée à l'estimation. Enfin, le redressement ne peut porter que sur deux ans, en vertu des règles de prescription (article L.137-2 du Code de la consommation).

Je constate que le redressement a été opéré en deux fois. L'ELD s'est d'abord basée sur la consommation journalière moyenne enregistrée après le changement du compteur (15 kWh/jour en HC et 36 kWh/jour en HP entre le 28 janvier et le 1<sup>er</sup> avril 2014), pour parvenir à un redressement de 14 917 kWh en HC et 5 980 kWh en HP.

Il s'agit bien des quantités d'énergie qui figurent sur la facture du 20 avril 2014, au verso de la première page. Toutefois, je constate qu'y ont été appliqués les prix en vigueur en juillet 2013, alors que le redressement remonte jusqu'à novembre 2012. En outre, l'abattement de 10 % prévu par la procédure précitée n'apparaît pas.

---

<sup>1</sup> « *Procédure applicable en cas de fraude et erreurs de comptage* » du 13 juillet 2007, disponible à l'adresse suivante : [www.gte2007.com](http://www.gte2007.com)

À la suite de votre réclamation, l'ELD a accepté de modifier son redressement initial pour prendre en compte les variations saisonnières. Elle a donc utilisé, pour recalculer la consommation de mai à octobre 2013, des consommations journalières moyennes de 3 kWh en HC et 10 kWh en HP. Il s'agit des valeurs enregistrées par le nouveau compteur entre avril et juin 2014. Ceci a donné lieu à l'annulation de 6 992 kWh (2 208 kWh en HC et 4 784 kWh en HP), opérée dans la facture du 10 juillet 2014. L'ELD vous réclame donc, au titre du redressement, la somme de (2763,53 - 869,28 =) 1 894,25 euros TTC.

Toutefois, mes services ont effectué une évaluation sur la base de la consommation estimée corrigée (4 347 kWh en HC et 10 948 kWh en HP), et prenant en compte les changements de prix intervenus sur la période (tant des prix du kilowattheure que des taxes) et l'abattement de 10 %. Il en ressort que le redressement devrait être d'environ 1 690 euros TTC. J'estime donc que l'ELD devrait vous verser la différence entre les deux montants, c'est-à-dire 200 euros TTC.

En ce qui concerne le délai de détection du dysfonctionnement, il apparaît que les consommations enregistrées étaient très faibles depuis la mise en service, compte tenu de la puissance souscrite (9 kVA). La faiblesse du niveau des consommations aurait dû alerter plus l'ELD, responsable des données de comptage. Elle aurait pu vous contacter dès juillet 2013 pour faire un bilan de vos usages, ce qui aurait permis de détecter le problème à ce moment-là.

Ce retard de détection a eu plusieurs conséquences, et notamment une facture de régularisation importante, ainsi qu'une représentation erronée de vos niveaux de consommation.

Aussi, je considère que le délai anormalement long pour vous prévenir du dysfonctionnement de votre compteur, le délai de détection de celui-ci et le non-respect de la procédure précitée, sont à l'origine de désagréments, qui justifieraient un dédommagement de la part de l'ELD.

Pour ce qui est du règlement du solde, vous avez indiqué à mes services avoir un enfant à charge, et que vos revenus étaient de 1 200 euros par mois, desquels il faut déduire 500 euros mensuels d'échéance d'un prêt. Aussi, j'estime que l'ELD devrait vous accorder un échancier de paiement compatible avec vos ressources et vos contraintes.

Enfin, au cours d'un entretien téléphonique avec l'un de mes collaborateurs, vous avez évoqué un point distinct. Dans le cadre de votre nouveau contrat avec l'ELD, cette dernière aurait refusé de mettre en place la mensualisation des règlements tant que vous ne vous seriez pas acquittée de la somme objet du présent litige.

Sollicitée par mes services, l'ELD m'a indiqué qu'elle vous avait accordé un échancier de paiement pour votre première facture d'août 2014, et qu'elle vous aurait laissé par la suite un message vocal pour vous indiquer que la mensualisation pourrait commencer au terme de cet échancier.

Le plus probable est qu'il y ait eu un malentendu. J'estime donc que l'ELD devrait prendre attache avec vous pour mettre en place la mensualisation des règlements pour votre nouveau contrat.

À la suite de l'intervention de mes services, l'ELD a proposé de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC, ainsi qu'un dédommagement de 30 euros TTC au titre de la régularisation tarifaire mentionnée plus haut. Elle a également proposé de vous accorder un échancier en 18 échéances.

S'il s'agit là de gestes qui vont dans le bon sens, ils ne me semblent pas vous dédommager de l'ensemble des désagréments subis.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à l'ELD de mettre en œuvre ses propositions, et de vous accorder un dédommagement complémentaire de 200 euros TTC, correspondant à l'application des prix du kilowattheure en vigueur au cours de la période litigieuse, au changements de prix intervenus dans les taxes et contributions, ainsi qu'à l'abattement de 10 % prévu par la procédure concertée.

Je lui recommande de se rapprocher de vous pour convenir des modalités de règlement du solde qui restera à devoir, et de mettre en place la mensualisation pour votre nouveau contrat.

**Enfin, dans l'intérêt de ses clients, je recommande à l'ELD d'appliquer aux redressements faisant suite à un dysfonctionnement de compteur l'abattement de 10% prévu par la procédure concertée entre les acteurs du marché de l'électricité relative aux erreurs de comptage.**

Enfin, je vous recommande de vous acquitter de votre dette selon les modalités convenues avec l'ELD.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si l'ELD refuse de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur votre litige (voir fiche ci-jointe).

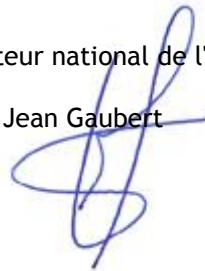
En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, l'ELD m'informera dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter via votre compte SOLLEN pour toute question relative à votre 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

Jean Gaubert



Copie : l'ELD