

Paris, le 28 mars 2014

Dossier suivi par : XXXX  
Tél. : XXXX  
Courriel : [recommandations@energie-mediateur.fr](mailto:recommandations@energie-mediateur.fr)

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2014-0414

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

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

Le 10 octobre 2013, l'ELD Y est intervenue à votre domicile pour remplacer le compteur, ayant constaté que celui-ci n'enregistrait pas correctement vos consommations et que votre installation était déplombée et réglée à une puissance de 18 kVA alors que votre contrat était souscrit pour 12 kVA.

Le 17 octobre 2013, l'ELD Y vous a adressé un courrier afin de vous informer de ce dysfonctionnement, ainsi que d'un redressement de vos consommations sur une période d'un an, basée sur la consommation journalière moyenne de ses clients. Elle vous a également proposé de convenir d'un échéancier de paiement et y a joint la facture correspondante au redressement, d'un montant de 1 394,25 euros TTC.

Vous vous êtes déplacée dans les locaux de l'ELD Y afin de lui faire part de votre mécontentement et de votre contestation de la facture de redressement. Vous avez ensuite reçu deux courriers vous réclamant cette somme. Votre avocat, Maître XXXX, a alors adressé une réclamation à l'ELD Y. Celle-ci a maintenu sa position, indiquant que le redressement effectué était conforme à la réglementation en vigueur, rappelant qu'il aurait pu porter sur deux années au lieu d'une, et qu'il vous était favorable. Il a également rappelé sa proposition d'échelonnement de paiement, indiquant qu'un accord devait lui parvenir sous huit jours sous peine de poursuite de la procédure de recouvrement. Quatorze jours plus tard, le 17 décembre 2013, vous avez fait l'objet d'une réduction de puissance à 6 kVA. Votre avocat a alors adressé un second courrier, indiquant qu'afin d'obtenir un rétablissement de votre puissance, vous proposiez d'apurer votre dette sur dix mois, mais que vous contestiez toujours le redressement effectué. L'ELD Y a accepté cette proposition et vous avez signé le protocole, prévoyant le règlement de votre dette en dix mois. Le même jour, la puissance de 12 kVA a été rétablie. Vous m'avez ensuite saisi.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que l'ELD Y m'a adressées (jointes en annexe).

Je constate tout d'abord qu'entre les 12 mai 2011 (date de début de votre contrat) et 8 juillet 2013, 41 kWh en heures creuses (HC) et 67 kWh en heures pleines (HP) ont été mis à votre charge, ce qui compte tenu des usages que vous m'avez indiqués (utilisation de deux convecteurs électriques, ballon d'eau chaude et appareils courants) est anormalement faible et ne peut s'expliquer que par un dysfonctionnement de votre compteur.

J'observe également qu'au cours de la période précitée, l'ELD Y a relevé votre compteur tous les trois mois, tel qu'indiqué sur vos factures. Elle a donc réalisé neuf relevés de votre compteur, avant de détecter l'anomalie, ce qui constitue un délai anormalement long puisque la faiblesse des consommations relevées et facturées auraient dû lui permettre de s'apercevoir du problème.

Le dysfonctionnement de votre compteur a conduit à mettre à votre charge une consommation bien inférieure à ce qu'elle était réellement, voire nulle. Un redressement de vos consommations était donc justifié dans son principe, peu importe que votre compteur ait dysfonctionné depuis votre emménagement. Je vous confirme également que le principe d'un redressement de consommation en cas de dysfonctionnement de compteur est prévu par les conditions générales de vente de l'ELD Y. Je vous précise enfin que ce type de clause n'a pas été, à ma connaissance, interprété comme abusive par la jurisprudence.

En pareil cas, les règles concertées entre les acteurs du marché (procédure détaillée applicable en cas de fraude et erreurs de comptage aux sites de consommation BT  $\leq$  36 kVA - 13 juillet 2007<sup>1</sup>) prévoient qu'en présence d'un historique exploitable, l'estimation doit être établie à partir de la consommation constatée sur le point de livraison (PDL) 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 des points de livraison (PDL) comparables. Un abattement de 10 % est ensuite appliqué afin de tenir compte de l'incertitude liée à l'estimation. En outre, en vertu des règles de prescription en vigueur (article L. 137-2 du Code de la consommation), la période redressée se termine à la date de remplacement du compteur et ne peut remonter au-delà de deux ans. Cette estimation doit ensuite être adressée au consommateur qui peut, s'il le souhaite, formuler des observations.

En ce qui concerne la période redressée, l'ELD Y était en droit de rectifier vos consommations sur une période de deux ans, soit du 10 octobre 2011 au 10 octobre 2013. Or, son redressement n'a porté que sur la période du 10 octobre 2012 au 10 octobre 2013, ce qui vous est favorable.

En ce qui concerne les bases de calcul du redressement, l'ELD Y ne disposant pas d'un historique exploitable puisque le compteur dysfonctionnait depuis votre emménagement, elle s'est basée sur la consommation journalière moyenne de ses clients, soit 8,36 kWh par jour en HC et 20,7 kWh par jour en HP. Elle précise que ces moyennes vous sont favorables, puisqu'elles sont inférieures à celles de vos prédécesseurs (14,44 kWh en HC et 23,11 kWh en HP).

J'estime que les consommations moyennes de vos prédécesseurs, si elles peuvent s'avérer utiles pour estimer la consommation globale d'électricité d'un logement, ne peuvent pas servir à calculer un tel redressement. Cependant, vous avez indiqué à mon collaborateur que votre dernière facture, d'un montant de 613 euros TTC, comportait 1 656 kWh en HC et 2 704 kWh en HP pour la période du 11 octobre 2013 au 6 janvier 2014, soit une consommation journalière moyenne de 19,03 kWh en HC et 31,08 kWh en HP. Cette moyenne, pour une période comportant quelques semaines d'hiver, est plus importante que celle retenue par l'ELD Y. Votre consommation moyenne sur une année devrait normalement être inférieure à ces moyennes observées. Cependant, je ne dispose pas d'élément me permettant d'affirmer que votre consommation actuelle est inférieure à celle retenue par l'ELD Y, de sorte qu'il est très probable que les consommations moyennes retenues pour le calcul du redressement ont été à votre avantage.

Par ailleurs, je rappelle que la procédure précitée dispose que « *les évaluations sont réalisées suivant des règles qui doivent être publiées par chaque GRD* ». Or, après recherche, je n'ai pas trouvé de trace sur son site internet de sa méthode d'évaluation. Aussi, j'estime qu'il devrait la publier, afin d'informer au mieux les consommateurs.

En ce qui concerne les modalités du calcul du redressement, je note que l'ELD Y n'a pas appliqué l'abattement prévu de 10 %. Cependant, compte tenu de la durée retenue (un an au lieu de deux), j'estime qu'il n'y avait pas lieu de l'appliquer.

---

<sup>1</sup> Disponible sur le site [www.gte2007.com](http://www.gte2007.com).

En ce qui concerne l'information concernant le redressement, la procédure précitée incite les opérateurs à communiquer le redressement au consommateur, afin de recueillir tout élément nécessaire. Or, je constate que l'ELD Y vous a adressé le courrier détaillant le redressement en même temps que la facture. J'estime qu'elle devrait modifier ses pratiques afin de mieux informer les consommateurs.

En conclusion, je considère que le redressement effectué par l'ELD Y est satisfaisant et vous confirme donc que vous êtes redevable de la facture du 17 octobre 2013.

Par ailleurs j'estime que, l'absence de redressement d'une année de consommation, ainsi que les bases retenues pour le redressement sont de nature à compenser les désagréments subis par la détection tardive du dysfonctionnement, ainsi que le non-respect de la procédure concernant l'information que vous auriez dû recevoir préalablement à l'émission de la facture litigieuse. Je considère en revanche que l'absence de régularisation de l'abonnement entre le tarif de 18 kVA et celui de 12 kVA ne peut être analysée comme un dédommagement. En effet, compte tenu de vos usages, il est peu probable que vous ayez eu l'utilité d'une telle puissance. Enfin, j'estime que la non facturation des frais d'agent assermentés était justifiée, puisque rien ne démontre que vous soyez à l'origine d'une manipulation de votre installation, qui a pu être antérieure à votre entrée dans les lieux.

Je note que l'ELD Y a mis en œuvre une procédure de recouvrement, qui a abouti à la diminution de votre puissance à 6 kVA. Je vous confirme que cette procédure est conforme au décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau. En effet, celui-ci prévoit qu'en cas de non-paiement d'une facture dans les quatorze jours suivants son envoi, le fournisseur d'énergie peut adresser un courrier au consommateur lui laissant un délai de quinze jours pour régulariser sa situation. A défaut de régularisation, le fournisseur doit avertir le consommateur que son alimentation peut être réduite ou suspendue après expiration d'un délai de vingt jours. Toutefois, du 1<sup>er</sup> novembre de chaque année au 15 mars de l'année suivante, l'alimentation ne peut qu'être réduite à 3 kVA si la puissance souscrite est d'au moins 6 kVA.

Or, l'ELD Y vous a adressé sa facture le 17 octobre 2013, son premier courrier de relance a été adressé le 4 novembre 2013, soit dix-huit jours après la facture. Le second courrier a été adressé le 21 novembre 2013, soit dix-sept jours après le premier. La réduction de puissance a eu lieu le 17 décembre 2013, soit vingt-six jours après le second courrier. La procédure précitée a donc été respectée. Par ailleurs, il a réduit votre puissance à 6 kVA, soit une puissance supérieure à celle autorisée. Je constate d'ailleurs que, compte tenu des appareils électriques que vous avez déclaré utiliser, celle-ci aurait dû suffire.

Enfin, vous m'avez signalé que vous souhaitiez à l'avenir être mensualisée, compte tenu de l'augmentation du montant de vos factures. Cependant, l'ELD Y aurait refusé votre demande, en raison de l'incompatibilité de ce mode de facturation avec le plan d'apurement en cours. J'estime qu'il serait équitable que l'ELD Y accède à votre demande, afin de vous permettre de lisser vos paiements. Je lui rappelle d'ailleurs que l'article 8-3 de ses conditions générales de vente ne conditionne pas l'accès à la mensualisation à l'absence de plan d'apurement en cours.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à l'ELD Y :

- de publier sur son site internet les modalités de calcul d'un redressement en cas de fraude et d'erreur de comptage,
- de modifier ses pratiques en cas de détection d'un dysfonctionnement du compteur, afin d'adresser aux consommateurs concernés le détail du calcul du redressement envisagé au moins quinze jours avant l'envoi de la facture correspondante,
- de vous permettre de bénéficier de la mensualisation de vos paiements pour votre consommation courante.

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 Y refuse de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, l'ELD Y 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert