

Madame D.
XXXX
XXXX

Paris, le 21 mars 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-0399

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Ce litige concerne le tarif appliqué par le fournisseur Y entre le 22 juillet 2002 et le 9 juin 2009 pour le contrat d'électricité de votre logement.

A la suite du démarchage d'un fournisseur concurrent, vous vous êtes aperçue que la puissance souscrite (6 kVA) n'était pas adaptée à votre logement. En effet, selon vous, une puissance de 3 kVA aurait été suffisante, puisque votre logement, d'une superficie inférieure à 30 m², était chauffé au gaz naturel et équipé avec pour principaux appareils électriques d'un téléviseur, d'un lave-linge et d'un réfrigérateur.

Conformément à votre demande, le distributeur A a effectué le 9 juin 2009 une réduction de puissance de 6 kVA à 3 kVA. Depuis cette date, la puissance de 3 kVA est suffisante pour le fonctionnement de vos appareils électriques. Vous avez donc adressé une réclamation au fournisseur Y en lui demandant d'appliquer rétroactivement le tarif correspondant à une puissance de 3 kVA, depuis votre mise en service du 22 juin 2002.

Le 3 septembre 2009, le fournisseur Y vous a répondu qu'il n'accédait pas à votre demande au motif que l'article 4-3 de ses conditions générales de vente (CGV) refusait l'application rétroactive du nouveau tarif en cas de changement de tarif. Cependant, il vous a remboursé, à titre commercial, la prestation de réglage du disjoncteur d'un montant de 35,57 euros TTC. Insatisfaite par cette proposition, vous avez saisi le médiateur interne du fournisseur Y qui a confirmé cette position, et vous a précisé qu'« Y ne peut se substituer à vous dans ce cas et n'est pas en mesure de vous alerter en cas de consommation faible par rapport à votre contrat, ce qui nécessiterait des moyens importants dont le coût se répercuterait sur votre facture ». N'étant pas d'accord avec cette réponse, vous m'avez saisi.

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

Page 1 sur 3

Je tiens d'abord à vous rappeler qu'en électricité, les prix appliqués dépendent de la puissance et de l'option tarifaire souscrites (base ou heures creuses). Je vous précise d'ailleurs que la puissance souscrite n'est pas systématiquement corrélée avec la consommation d'électricité. Ainsi, une puissance élevée peut être nécessaire si vous utilisez un appareil électrique appelant une forte puissance. A contrario, la consommation peut être élevée même si la puissance souscrite est faible. A titre d'illustration, le recours à une puissance de 3 kVA, 10 heures par jour pendant 365 jours générerait une consommation d'environ 10 000 kWh par an. Je vous précise que, contrairement à ce que vous indiquez dans vos différents courriers, les seuils de 6 000 et 30 000 kWh ne sont valables que pour la fourniture de gaz naturel puisque pour cette énergie, le tarif applicable est corrélé avec la consommation. Dans votre situation toutefois, votre consommation d'électricité était faible (environ 600 kWh par an, soit moins de 2 kWh par jour), ce qui aurait dû inciter le fournisseur Y à prendre contact avec vous pour étudier l'intérêt de vous proposer une puissance plus faible.

Le fournisseur Y m'a confirmé sa position dans ses observations. En effet, il a considéré ne pas être tenu d'une obligation de conseil à votre égard en vertu de l'article 4-3 de ses CGV. Il considère que vous deviez vous assurer de la bonne adéquation de votre tarif à vos besoins lors de la souscription de votre contrat et qu' « *en cas de changement de tarif, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client* ». Il a refusé d'appliquer de manière rétroactive le tarif dont vous bénéficiiez correspondant à une puissance de 3 kVA.

Je considère que le fournisseur Y est soumis à une obligation de conseil envers vous. Comme rappelé à l'article 4-3 de ses CGV, il devait, dès la souscription de votre contrat, vous conseiller sur la puissance la mieux adaptée à votre logement, en procédant par exemple à un questionnement sur le niveau d'équipements électriques. Or, le fournisseur Y ne m'apporte aucun élément prouvant qu'il a bien procédé à ce conseil tarifaire lors de la souscription de votre contrat (aucun compte-rendu d'entretien avec vous par exemple). De plus, je considère que votre faible niveau de consommation d'électricité (environ 600 kWh par an), aurait dû l'alerter et l'amener à vous contacter afin de vérifier si votre tarif était adapté à vos usages.

J'observe cependant que des aléas peuvent venir atténuer l'obligation de conseil tarifaire d'un fournisseur d'énergie notamment, l'absence d'une description précise des appareils électriques (dont la puissance réelle peut varier en fonction de la marque, du modèle, etc.), la prise en considération d'une consommation qui pourrait évoluer dans le temps en fonction de l'ajout d'équipement supplémentaire, etc. Je considère donc que l'obligation de conseil tarifaire du fournisseur Y est une obligation de moyens renforcée. Par conséquent il aurait dû démontrer les démarches qu'il avait effectuées afin de la remplir (prise de renseignements, etc.).

Par ailleurs, je vous précise que, d'après l'historique de votre consommation que vous m'avez transmis depuis 2002, et les tarifs réglementés en vigueur entre 2002 et 2009, l'écart de prix en votre défaveur a représenté environ 150 euros TTC en sept ans. Aussi, j'estime que le fournisseur Y devrait vous dédommager pour vous avoir fait perdre une chance de choisir le tarif le plus adapté.

Je remarque que le changement de puissance électrique est une prestation payante qui incombe au distributeur A. Je vous précise d'ailleurs que si vous l'aviez sollicitée lors de votre demande de mise en service, elle vous aurait été facturée. Le fournisseur Y a néanmoins procédé au remboursement de 35,57 euros TTC, à titre commercial, de cette prestation. J'estime cependant que le remboursement de la prestation de modification de puissance n'est pas suffisant.

Compte-tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur Y :

- de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC pour la surfacturation dont vous avez fait l'objet du fait de son absence de conseil tarifaire pendant sept ans,
- de ne plus s'appuyer sur l'article 4-3 de ses CGV pour s'opposer à la réparation d'un conseil tarifaire défaillant lors de la souscription ou au cours de la vie d'un contrat,

- de prendre contact avec ses clients pour leur conseiller de souscrire une autre option tarifaire des que celle appliquée à leur contrat n'est manifestement plus adaptée à leurs usages.

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 fournisseur 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

Denis Merville