

Paris, le 4 octobre 2012

Dossier suivi par : XXXX
Tél. : 01.44.94.66.XX
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XX - Madame B.
N° de recommandation : 2012-1775

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Vous m'avez saisi car vous reprochez au fournisseur X d'avoir modifié unilatéralement le contrat d'électricité de votre adhérente, Madame B., qui est passée d'un contrat particulier à un contrat professionnel, à compter du mois de juin 2008. Vous indiquez que le contrat d'électricité concerne un immeuble dont elle est propriétaire, mais qu'elle ne doit pas pour autant être considérée comme professionnelle.

Vous précisez que le changement de contrat a entraîné une hausse des abonnements facturés à Madame B. alors que le fournisseur X avait garanti que ce changement n'aurait aucune incidence sur les conditions financières (dans un courrier du 12 juin 2008).

Vous ajoutez que le fournisseur X a également modifié son rythme de facturation pour le faire passer en bimestriel alors que le rythme semestriel lui convenait parfaitement.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur X m'a adressées (jointes en annexe).

- Sur le changement de rythme de facturation

Le fournisseur X m'a indiqué dans ses observations avoir rétabli la facturation semestrielle depuis le 6 mai 2011. Malgré mes demandes, vous n'avez pas été en mesure d'informer ou de confirmer cette modification.

En l'absence de preuve contraire, j'estime que ce point de litige est résolu. Je considère en revanche que le changement du rythme de facturation par le fournisseur X n'était pas justifié dans la mesure où le fournisseur X l'avait réalisé sans l'accord préalable de Madame B. et sans l'en avoir informée.

Ce changement a pu causer des désagréments à votre adhérente qui a reçu des factures intermédiaires estimées alors qu'elle avait opté pour la facturation semestrielle afin d'être facturée uniquement sur la base de ses consommations réelles. J'estime donc que le fournisseur X devrait accorder un dédommagement à Madame B..

Page 1 sur 4

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

- Sur la modification du contrat de Madame B.

Jusqu'en juin 2008, Madame B. bénéficiait d'un tarif réglementé « *Tarif Bleu, option Base* » destiné à la catégorie des « *clients domestiques et agricoles* », version « individuel ». A cette époque, un tarif distinct était réservé aux « *clients professionnels et services publics non agricoles* ».

Le 12 juin 2008, le fournisseur X lui a adressé un courrier d'information relatif à une modification contractuelle en vigueur dès le 13 juin « *Afin de pouvoir vous faire bénéficier de nouvelles offres de service, nous avons dû modifier notre fichier client, ce qui nous oblige à résilier votre contrat et à le souscrire à nouveau* » [...] *Les clauses de votre contrat d'abonnement, votre tarif, les engagements d'X ainsi que les conditions financières de fourniture d'électricité demeurent bien évidemment inchangés* ».

Ce faisant, le fournisseur X a considéré que Madame B. avait donc résilié son contrat et souscrit un contrat professionnel sous la marque « X PRO ». Sa facturation a été rattachée à une grille tarifaire différente, applicable aux clients « *domestiques collectifs* ».

J'en déduis que le fournisseur X a donc assimilé le statut de « *client domestique collectif* » à celui d'un professionnel.

Je ne partage pas cette analyse. D'une part, il convient de souligner que la grille tarifaire applicable à Mme B. en 2008 était celle des clients domestiques ; la grille tarifaire pour des usages professionnels était distincte.

D'autre part, Madame B. est une personne physique dont les revenus immobiliers ne constituent pas une activité professionnelle « habituelle, organisée » qui sont les critères habituellement utilisés pour définir la notion de professionnel. Ses revenus immobiliers sont un complément à sa retraite. Ils ne sont pas soumis à l'impôt au titre des bénéfices industriels et commerciaux. Elle n'a par ailleurs pas constitué de société civile immobilière pour cette gestion locative et le contrat de fourniture d'électricité est souscrit à son nom.

De plus, je rappelle qu'un arrêt de la Cour d'appel de Paris du 4 septembre 2003¹ a considéré que la conservation de l'immeuble et l'administration des parties communes « [...] *ne saurait constituer une activité professionnelle à proprement parler* [...] ». Cette position s'explique par la nature particulière de l'entretien d'un immeuble qui se rapporte à un usage domestique.

Il serait donc étonnant que la même activité qualifiée de non professionnelle lorsqu'il s'agit d'un syndicat de copropriétaires soit qualifiée de professionnelle lorsque cette activité est assurée par une personne physique.

En conséquence, la qualification de professionnel ne me semble pas adaptée à la situation de Madame B..

Plusieurs directives européennes² ont défini le consommateur comme « *toute personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle* ».

Madame B. peut donc être considérée comme « *consommateur* » bénéficiant des dispositions du Code de la consommation (notamment pour ce qui concerne la prescription).

¹ Cour d'appel de Paris, ch 23 section B, 4 septembre 2003, SA FONCIA Franco Suisse c/ Confédération de la consommation et du logement et du cadre de vie

² Directive du 22 mai 1997 sur la vente à distance, directive du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation, directive du 11 mai 2005 sur les pratiques commerciales déloyales, directive du 14 janvier 2009 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne certains aspects des contrats d'utilisation des biens à temps partagé, des contrats de produits de vacance à long terme et des contrats de revente et d'échange.

Il serait dès lors plus logique que la gestion de son contrat relève de la marque qui s'applique aux clients domestiques.

Enfin, je constate que le fournisseur X a validé ici la souscription d'un contrat qui n'avait pas recueilli l'adhésion de sa cliente, ni sa signature. De plus, les dispositions du Code de la consommation, prévues à l'article L.121-90, qui imposent d'informer le consommateur un mois avant l'entrée en vigueur d'une modification contractuelle, n'ont pas été respectées.

- Sur la modification tarifaire imposée à Madame B.

Les tarifs réglementés de vente de l'électricité sont arrêtés par les ministres en charge de l'énergie et de l'économie, après avis de la Commission de régulation de l'énergie. Ils comportent des catégories tarifaires déterminées en fonction de l'impact du site de consommation sur le dimensionnement des infrastructures de réseau et du réseau auquel ce site est raccordé. Chaque catégorie tarifaire peut comporter plusieurs options pouvant elles-mêmes comporter chacune plusieurs sous options ou « versions ». Ces différents niveaux de tarification dépendent des caractéristiques de consommation de l'électricité.

Le tarif réglementé applicable à Madame B. est le « tarif Bleu » option « Base ». Cette option tarifaire concerne plusieurs types d'usages :

- Pour les clients domestiques,
- Pour les clients domestiques collectifs et agricoles,
- Pour les clients professionnels et services publics non communaux,
- Pour les services publics communaux et intercommunaux.

Je constate qu'il n'existe aucune disposition légale ou réglementaire pour distinguer ces catégories, qui se trouvent donc laissées à la libre appréciation de chaque fournisseur.

Toutefois, la catégorie des « *clients domestiques collectifs* » semble bien caractériser le type de contrat souscrit pour la fourniture d'électricité dans les parties communes d'un l'immeuble. Il n'est donc pas illégitime que le fournisseur X ait appliqué pour le contrat de Mme B. les tarifs correspondant à cette option tarifaire.

En revanche, afin de lever toute ambiguïté et offrir plus de transparence sur les grilles tarifaires applicables, il serait souhaitable que leur signification soit précisée par les pouvoirs publics.

A cet égard, je vous confirme les informations transmises par le fournisseur X dans son courrier du 12 juin 2008 selon lesquelles les conditions financières de fourniture d'électricité demeuraient inchangées. Au moment du changement d'offre, le tarif réglementé pour les clients domestiques collectifs était en effet strictement identique à celui du client domestique « individuel » que le fournisseur appliquait auparavant à Mme B. (prix du kWh à 0,0989 euros HT, prix de l'abonnement annuel à 21,48 euros HT).

Ce n'est qu'à partir de l'arrêté du 13 août 2009 relatif aux tarifs réglementés de vente de l'électricité, que la grille tarifaire, évoluant, a renchéri le prix de l'abonnement et a diminué celui du kWh pour les clients domestiques collectifs (74,40 euros HT pour l'abonnement annuel, 0,0744 euros HT pour le prix du kWh) par rapport aux clients domestiques « *individuels* » (51,24 euros HT pour l'abonnement annuel, 0,0781 euros HT pour le prix du kWh).

Les augmentations des abonnements des années suivantes résultent de l'application des arrêtés ci-dessous :

- Arrêté du 12 août 2010, établissant une augmentation de 7,2 % du prix de l'abonnement annuel ; cet arrêté a intégré les « clients domestiques collectifs » dans la catégorie des non résidentiels ;

Page 3 sur 4

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

- Arrêté du 28 juin 2011, établissant une augmentation de 1,7 %.

Par conséquent, je considère que la hausse du tarif des abonnements dans les factures de Mme B. depuis 2009 est la conséquence d'une disposition réglementaire que le fournisseur X a appliquée. Cette hausse était donc justifiée.

Enfin, j'estime que le traitement de la réclamation de Mme B. n'a pas été satisfaisant puisque je note que le fournisseur X s'est contenté de rappeler dans ses courriers qu'il ne faisait qu'appliquer la décision des pouvoirs publics, sans lui fournir d'explications plus précises. Un meilleur traitement de sa réclamation aurait évité l'aggravation du litige et l'envoi de ses nombreux courriers. Je considère donc que le fournisseur X devrait lui accorder un dédommagement pour les désagréments subis.

Je remarque que le fournisseur X a proposé dans ses observations d'accorder à Mme B. un geste commercial de 50 euros TTC. Au regard de l'ensemble des manquements du fournisseur X et des désagréments subis par votre adhérente, cette proposition me paraît insuffisante. J'invite donc le fournisseur X à la compléter d'un dédommagement supplémentaire de 50 euros TTC.

En conséquence, je recommande au fournisseur X :

- d'accorder à Mme B. un dédommagement global de 100 euros TTC, incluant celui de 50 euros TTC déjà proposé, pour les désagréments subis du fait de la modification unilatérale de son contrat et du rythme de facturation ainsi que pour le traitement insatisfaisant de sa réclamation ;
- de veiller à l'application des dispositions du code de la consommation pour le contrat de Mme B..

Je recommande aux pouvoirs publics de préciser les usages auxquels s'appliquent les différentes catégories et versions tarifaires des tarifs réglementés de vente d'électricité.

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 X 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