

Madame C. S

Paris, le 19 juillet 2019

N° de saisine : D2019-07653
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A, concernant la souscription d'un contrat d'électricité. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

En janvier 2019, cliente du fournisseur B, vous avez souhaité changé d'option tarifaire pour souscrire une option heures creuses (HC) / heures pleines (HP) en remplacement de l'option XXX. Trois mois plus tard, vous avez contacté A afin de souscrire un contrat aux caractéristiques similaires. Ce dernier n'a pas pu accéder à votre demande au motif que votre offre actuelle était « avec différenciation temporelle et saisonnière » et qu'elle était « incompatible avec ses services ».

Vous maintenez votre volonté de souscrire un contrat avec A et contestez les raisons qui vous en empêchent.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations des fournisseurs B et A et du distributeur Y (jointes en annexe).

Il en ressort que votre changement de fournisseur d'électricité n'a pas pu aboutir car la formule tarifaire d'acheminement souscrite trois mois auparavant par votre précédent fournisseur, B, avec le distributeur Y, n'est pas compatible avec le système d'information de A.

J'estime pour ma part que ces considérations techniques ne devraient pas vous être opposées et qu'il revient à A de mettre rapidement en conformité son système d'information pour le rendre compatible avec toutes les formules tarifaires d'acheminement.

Ceci étant, l'évolution d'un système d'information n'étant pas réalisable dans des délais très courts, j'ai recommandé à Y en concertation avec la CRE, d'identifier pendant cette période de latence, une solution de contournement pour garantir le libre choix des consommateurs de changer de fournisseur et en particulier le vôtre envers A.

J'ai également recommandé au fournisseur A de vous dédommager pour les désagréments subis en raison de l'inadaptation de son système d'information.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

LE CHOIX DE LA FORMULE TARIFAIRE D'ACHEMINEMENT

Le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) est le tarif que paient les utilisateurs des réseaux publics d'électricité pour la gestion des réseaux de distribution et de transport de l'énergie. Ces coûts sont répercutés par les fournisseurs d'électricité à leurs clients (via l'abonnement et le prix du kWh) et les recettes sont ensuite reversées aux gestionnaires des réseaux. Le TURPE est fixé par la Commission de régulation de l'énergie qui en détermine la structure, le niveau et les évolutions.

Le TURPE comporte différentes options tarifaires que chaque fournisseur a la possibilité de choisir pour optimiser ses coûts d'acheminement. Ces choix sont en principe sans conséquence pour le client final.

Dans votre cas, lorsque vous avez souscrit l'option HP/HC en janvier 2019, B a considéré qu'au regard de votre profil, il serait plus rentable pour lui d'opter pour un TURPE dit à 4 cadrans, c'est-à-dire avec des prix d'acheminement en HP et des HC différents en été et en hiver. Ceci a été sans incidence pour vous puisque vous continuiez à être facturée sur la base de tarifs en HC et en HP, identiques pendant toute l'année.

Il faut vous préciser que cette formule tarifaire d'acheminement à 4 cadrans existe depuis le 1^{er} août 2017. Toutefois, à ma connaissance certains fournisseurs d'électricité n'ont pas encore adapté leur système d'informations pour la prendre en compte, ce qui est le cas de A, et explique en partie votre litige.

En effet, si le choix de formule tarifaire du TURPE est librement déterminé par chaque fournisseur pour chacun de ses clients (Il ne peut donc être reproché à B l'option qu'il a choisie), il existe néanmoins une règle qui impose au nouveau fournisseur de conserver la formule tarifaire déterminée par un précédent fournisseur il y a moins d'un an.

En effet, le TURPE 5, tel qu'il a été validé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE), prévoit que la formule tarifaire t est choisie pour une durée d'un an, même en cas de changement de fournisseur¹. Il en résulte que dans l'année qui suit le changement de formule tarifaire d'acheminement il n'est donc pas possible de la modifier ; ce qu'Y a confirmé lors de l'instruction de votre litige.

Cette règle a été mise en place par la CRE pour éviter les effets d'aubaine de certains clients qui chercheraient à optimiser leur tarif entre l'été et l'hiver par exemple. J'ai récemment fait savoir à la CRE dans ma réponse à la consultation publique sur le TURPE 6, que je considérais cette règle inopportune pour les clients du marché résidentiel pour lesquels l'optimisation ne présente pas de réel intérêt et n'est pas un enjeu.

Cependant, cette règle en vigueur explique que A, dont le système d'information ne prend pas charge la formule tarifaire d'acheminement à quatre cadrans, n'ait pas été à même d'activer votre contrat, puisqu'il ne pouvait pas changer la formule tarifaire choisie par votre précédent fournisseur.

LE BLOCAGE DE VOTRE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Lors de l'instruction de votre litige, A a précisé qu'il ne commercialisait pas d'offre avec différenciation temporelle et saisonnière, de sorte qu'il ne pouvait pas vous proposer de contrat.

¹ *La cohabitation d'options tarifaires saisonnalisées et d'options sans différenciation saisonnière peut en outre entraîner certains effets d'aubaine, pour des utilisateurs qui souscrivent le tarif sans différenciation saisonnière en saison haute et le tarif à quatre plages temporelles en saison basse. Pour empêcher le développement de ces pratiques, la CRE a reconduit dans le TURPE 5 et dans le TURPE 5 bis HTA-BT, la règle énoncée au chapitre 7.1 des règles tarifaires du TURPE 4 HTA-BT, selon laquelle une formule tarifaire d'acheminement est souscrite pour 12 mois consécutifs. Cette règle s'applique même en cas de changement de fournisseur durant la période de 12 mois. Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 14 juin 2018 portant projet de décision sur les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans les domaines de tension HTA et BT. Délibération 2018-117*

Cependant, l'offre que vous avez souhaité souscrire ne comporte pas en tant que telle, de différenciation saisonnière. Cette distinction n'existe que dans les rapports entre le fournisseur et le gestionnaire de réseau de distribution. Elle ne vous est donc logiquement pas opposable.

Se pose alors la question de savoir si le refus de souscription que vous oppose A ne serait pas constitutif d'un refus de vente au sens de l'article L.121-11 du Code de la consommation dispose : « *Est interdit le fait de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime* ».

Il ne m'appartient pas de sanctionner ce type de pratiques. Je transmets néanmoins copie de mon analyse à la direction générale de la concurrence consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), qui est notamment chargée de veiller à la bonne application des dispositions du Code de la consommation afin qu'elle puisse juger des suites à apporter à cette affaire.

VOTRE LIBRE CHOIX DE CHANGER DE FOURNISSEUR

L'article 331-1 du code de l'énergie dispose qu'un consommateur peut librement choisir son fournisseur : « *Tout client qui achète de l'électricité pour sa propre consommation ou qui achète de l'électricité pour la revendre a le droit de choisir son fournisseur d'électricité.* »

Afin d'assurer la bonne application de ce principe, la première solution serait que A adapte son système d'information pour gérer la formule tarifaire d'acheminement à 4 cadrans. Cette évolution ne peut néanmoins pas être mise en œuvre instantanément ce qui oblige à mon sens les acteurs de marché à mettre en place des solutions de contournement, telles que :

- Réaliser votre changement de fournisseur au moyen d'une mise en service (cas dans lequel le changement d'option tarifaire est autorisé). Cette prestation étant payante, A devrait la prendre à sa charge afin d'assurer la gratuité du changement de fournisseur ;
- Lever la contrainte du maintien pendant douze mois de la formule tarifaire d'acheminement choisie fournisseur précédent en cas de changement de fournisseur, pour les clients du marché résidentiel ;

Je laisse aux acteurs du marché de l'électricité le soin de se positionner sur la solution la mieux à même d'assurer votre droit de changer librement de fournisseur et transmets cette analyse pour information à la Commission de régulation de l'énergie (CRE), qui doit être partie prenante des solutions à mettre en œuvre.

En tout état de cause, j'estime que A reste responsable de ce litige pour ne pas avoir adapté à temps son système d'information. Je lui recommande en conséquence de vous accorder un dédommagement de 60 euros pour ne pas avoir accédé à votre demande de changement de fournisseur ce qui vous a contraint à renouveler vos réclamations.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande à A de faire évoluer rapidement son système d'information afin de pouvoir souscrire toutes les formules tarifaires d'acheminement prévues par le TURPE.

En attendant l'adaptation de son système d'information, je recommande à A et à Y d'identifier, en concertation avec la CRE, une solution de nature à garantir aux clients le libre choix de changer de fournisseur sans leur opposer l'indisponibilité de la formule tarifaire d'acheminement saisonnalisée.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Le fournisseur A m'informerá dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : B
A
Y

DGCCRF
CRE