

CABINET COURTAGE
Monsieur D

Paris, le 9 décembre 2022

Dossier suivi par : Tél. :
01.44.94.66.60
N° de dossier : D2022-08784
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Madame P

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose Madame P, gérante de la Boulangerie « L'atelier X », au fournisseur A et au distributeur D, concernant la facturation de frais de déplacement vain et d'indemnités de résiliation anticipée. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

La société l'atelier X a souscrit, semble-t-il par votre intermédiaire, un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A, avec pour date d'effet le 1^{er} septembre 2021.

Madame P m'a saisi, par votre intermédiaire, en indiquant :
« *le technicien du distributeur D voulait changer le compteur par un Linky, ce que nous avons refusé. il est donc reparti sans effectuer "son raccordement" sachant que c'était dans une démarche de changement de fournisseur, aucune modification de l'installation n'était nécessaire, ni frais de changement. Or il a été retourné par se technicien que nous vendions et que nous refusions donc ce changement de fournisseur, ce que nous avons bien sur contesté ! Le fournisseur A nous a donc refusé en tant que client à cause de cela. Puis après une 1ere réclamation de notre part, nous ont répondu que c'est parce que nous ne voulions pas le Linky. Ils nous ont facturés par la suite des frais de déplacement pour le technicien ainsi que des frais de résiliation anticipés de 2208€ alors même que nous n'avons jamais été client chez eux étant donné que le raccordement ne s'est jamais fait. Et que hormis notre refus du linky, nous n'avons jamais contesté notre souhait de devenir client chez eux.* »

En synthèse, elle conteste la facturation des frais de déplacement vain de 31,98 euros TTC et la facturation d'indemnités de résiliation anticipée de 2 208 euros TTC, au motif que son contrat avec le fournisseur A n'a jamais été activé, et que cela n'est pas de son fait.

Elle indique que son refus de pose du compteur Linky n'aurait pas dû lui être opposé dans le cadre d'un changement de fournisseur.

Elle souhaite donc l'annulation des sommes précitées.

Après avoir analysé le dossier de madame P ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur D (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

Les frais de déplacement vain facturés par le distributeur D résultent d'un défaut d'accompagnement de du fournisseur A, qui devrait les prendre intégralement en charge.

Selon le fournisseur A, le contrat n'a pas pu être exécuté en raison du refus de madame P d'accepter la pose d'un compteur Linky et de son absence de retour lorsqu'il a tenté de connaître les raisons pour lesquelles le changement de fournisseur, qu'il avait demandé avec déplacement, n'avait pas pu être réalisé.

S'agissant de la pose d'un compteur Linky, si le refus de madame P n'était pas fondé en droit, il n'en demeure pas moins que le fournisseur A aurait dû, dès la souscription, et par votre intermédiaire, orienter madame P vers l'option tarifaire compatible avec le compteur en place, à savoir l'option heures creuses / heures pleines. Il aurait également pu activer son contrat au tarif base et le facturer, sans que le compteur ne soit remplacé.

Aussi, je considère que madame P n'est pas responsable de l'absence d'activation de son contrat, et que le fournisseur A devrait annuler les indemnités de résiliation anticipée.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée du litige de madame P.

LA SITUATION TECHNIQUE

Madame P dispose d'un compteur électromécanique, programmé avec l'option heures creuses/heures pleines alors que le contrat souscrit avec le fournisseur A prévoyait l'option Base. Aussi, techniquement, le remplacement du compteur était nécessaire pour pouvoir enregistrer les consommations sur un seul poste tarifaire. Pour ce faire, le distributeur D a proposé la pose d'un compteur Linky, seul équipement de comptage dont il dispose.

Cette situation semble avoir été détectée par le fournisseur A dans la mesure où il a programmé le changement de fournisseur avec déplacement.

Vous avez indiqué :

« Ma cliente n'a jamais voulu refuser ce contrat ni même mentionné son déménagement. Le changement d'un contrat de fourniture d'énergie ne peut forcer au changement de compteur étant donné que cette démarche doit s'effectuer de manière transparente pour le client final sans frais supplémentaires, coupures ou modification de l'installation actuelle.

De plus, je me permets de rajouter au dossier la facture du fournisseur B de ma cliente avant la demande de changement de fournisseur. Vous noterez qu'elle était bien facturée pour un double tarif (MU) alors que sur la partie basse de la facture, il est mentionné un acheminement (donc coté du distributeur D) en CU (simple tarif).

C'est d'ailleurs pour cette raison que le contrat a été fait en BASE et non HP/HC car le fournisseur A se conforme aux informations d'acheminement présent sur la facture et non sur la partie facturation du fournisseur sortant. »

Le compteur d'électricité n'est pas la propriété du consommateur : il appartient aux collectivités locales (les autorités concédantes) lesquelles ont délégué l'exploitation et l'entretien du réseau de distribution (dont font partie les compteurs) à un concessionnaire, le distributeur D.

Le code de l'énergie indique notamment que le gestionnaire de réseau de distribution est chargé « d'exercer les activités de comptage pour les utilisateurs raccordés à son réseau, en particulier la fourniture, la pose, le contrôle métrologique, l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage et d'assurer la gestion des données et toutes missions afférentes à l'ensemble de ces activités. » (Code de l'énergie : article L322-8 pour l'électricité, L432-8 pour le gaz).

Le distributeur D a l'obligation légale de déployer les compteurs communicants, conformément à [l'article L. 341-4 du Code de l'énergie](#).

Enfin, dans les conditions générales de l'ensemble des fournisseurs d'électricité, la section concernant la relation gestionnaire de réseau – fournisseur (E) mentionne l'obligation contractuelle (du consommateur) de permettre au gestionnaire de réseau l'accès au compteur pour intervenir sur cet équipement. Il est notamment indiqué « le client doit garantir le libre accès et en toute sécurité d'Enedis au dispositif de comptage. Le Client s'engage à prendre toute disposition pour permettre au distributeur D d'effectuer : la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser le distributeur D procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie ».

Par conséquent, les consommateurs n'ont pas le droit de s'opposer au remplacement de leur compteur d'électricité.

Le refus de pose d'un compteur Linky par madame P n'était pas fondé en droit.

Pour la mise en œuvre de son nouveau contrat, tel que signé par votre intermédiaire, le remplacement de son compteur et donc la pose d'un compteur Linky devait être effectué.

J'attire votre attention sur le fait que, contrairement à ce que vous avez écrit, ce n'est pas parce que la formule tarifaire d'acheminement souscrite par le fournisseur auprès du distributeur D pour le compte de madame P était en CU (courte utilisation), qu'elle devait nécessairement souscrire un contrat en option base. En effet, il est tout à fait possible de souscrire un contrat en heures pleines/heures creuses avec une formule tarifaire d'acheminement en CU. C'est d'ailleurs le choix qu'avait effectué l'ancien fournisseur de madame P, EDF.

Aussi, le fournisseur A aurait tout à fait pu reconduire l'option tarifaire heures pleines/heures creuses dont madame P était titulaire dans le cadre du contrat souscrit auprès de son ancien fournisseur, A. Je précise également que le fournisseur A avait la possibilité de demander un changement de formule tarifaire d'acheminement s'il considérait que l'option CU n'était pas la plus adaptée.

Enfin, il pouvait activer le contrat souscrit au tarif base malgré l'absence de changement de compteur. En effet, aussi il aurait pu sommer les consommations résultant des index relevés en HC et en HP pour les facturer en base.

Le fournisseur A précise à l'article 1.2.1 de ses conditions générales de vente (CGV) : « *Lors de la souscription et sur la base des informations transmises par le Client, le fournisseur A apporte un conseil sur la puissance et l'option à souscrire pour le PDL du Client.* ». Il aurait donc dû constater que le contrat signé, par votre intermédiaire, nécessitait une intervention technique. Ceci lui aurait permis de connaître le refus de pose du compteur Linky de madame P et de lui proposer une option tarifaire différente, compatible avec le compteur électromécanique. Vous-même auriez pu échanger sur ce point avec madame P et mieux l'orienter ; agissant pour le compteur de le fournisseur A, je considère que ce dernier est responsable.

J'ajoute que cette facturation aurait pu être évitée.

En effet, le 10 septembre 2021, madame P a adressé au fournisseur A et à vous-même le courriel suivant :

Elle y a donc exprimé son refus de pose d'un compteur Linky mais pas de résiliation du contrat, dont elle a demandé l'activation. La mention d'un éventuel repreneur de son fonds de commerce est toutefois confuse : elle pouvait être interprétée comme signifiant qu'il était en vente, ce qui n'est nullement le cas. Il aurait plus clair si elle avait clairement indiqué qu'elle refuserait la pose d'un compteur Linky tant qu'elle occuperait le fonds.

Le fournisseur A a précisé pour sa part avoir tenté de joindre madame P à deux reprises par téléphone puis lui avoir adressé, en réponse, le 30 septembre 2021, le courriel suivant à madame P :

Il aurait dû à cette occasion, proposer la modification de l'option tarifaire souscrite, dans le cadre des dispositions de l'article 1.2.1 des CGV du fournisseur A : « *En cours de contrat, le Client peut contacter le fournisseur A pour s'assurer de l'adéquation de la puissance souscrite avec ses besoins en énergie et demander une modification de sa puissance souscrite et de son option à tout moment conformément aux conditions définies ci-après.* ».

En outre, il aurait pu rappeler qu'en cas de non-activation du contrat en raison d'un refus de la part du client, des indemnités de résiliation anticipée seraient facturées. Sa réponse n'était donc pas adaptée à la situation et il est compréhensible que madame P n'y ait pas apporté de réponse, d'autant qu'elle semblait penser qu'en cas de non-activation du contrat, celui-ci ne produirait aucun effet, y compris en ce qui concerne les indemnités de résiliation anticipée.

J'estime donc que madame P n'est pas responsable de l'absence d'activation de son contrat, et que le fournisseur A devrait annuler les indemnités de résiliation anticipée de 2208 euros TTC.

LE DÉPLACEMENT VAIN DU 30 AOÛT 2021

Le distributeur D a précisé :

« *Le 11 août 2021, le fournisseur A envoie au distributeur une demande de changement de fournisseur en 24 kVa simple tarif, souhaitée le 30 août 2021. Le numéro de téléphone communiqué pour joindre Madame Aline P est le 0X XX XX*

La date souhaitée du 30 août 2021 étant disponible au planning du distributeur, l'intervention est automatiquement programmée à cette date.

Le 30 août 2021, en réponse, le distributeur intervient sur le site mais ne rencontre personne sur place. L'intervention est soldée en « client absent » et un frais de déplacement vain d'un montant de 26,65 € HT est facturée. »

De son côté, le fournisseur A a précisé :

« *Nous avons initié une prestation de changement de fournisseur le 11/08 (F130 / Affaire n° A), suite à cela le distributeur D a programmé une intervention prévue le 30/08/2021 entre 08h et 17h pour procéder au remplacement du compteur mécanique par un Linky, le 30/08 D a clôturé cette affaire en indiquant que la prestation n'a pas été réalisé au motif de l'absence de la cliente lors du rdv. »*

Je considère qu'il revient au fournisseur d'énergie, qui programme une intervention technique, d'accompagner son client. Le fournisseur A n'ayant pas justifié avoir prévenu madame P de la date de l'intervention, il lui revient de prendre en charge les frais liés à cette intervention, de 31,98 euros TTC.

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

- **d'accorder à madame P un dédommagement de 31,98 euros TTC, correspondant aux frais du déplacement vain, qui aurait pu être évité avec un meilleur accompagnement ;**
- **d'annuler les indemnités de résiliation anticipée de 2 208 euros TTC.**

Madame P est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir, par simple message sur SOLLEN, dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que la solution proposée est acceptée.

Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si madame P demeure insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, madame P garde la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie