

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2015-1218

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Ce litige concerne votre contrat de fourniture d'électricité.

Vous étiez titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité avec une puissance de 12 kVA, option heures creuses (HC), heures pleines (HP) de 1988 au 6 février 2015. Depuis cette date, vous disposez d'une puissance de 9 kVA.

Vous considérez que le fournisseur Y a manqué à son devoir de conseil, vous ayant facturé une puissance de 12 kVA depuis 1988 alors qu'une puissance de 6 kVA semblait plus appropriée à la superficie de votre logement (appartement de 63 m²) et à vos usages (un occupant régulier, double vitrage, cuisson, chauffage et production d'eau chaude à l'électricité au moyen de cinq radiateurs et un ballon d'eau chaude de 150L).

Vous sollicitez donc le remboursement de la différence d'abonnement entre 12 kVA et 6 kVA depuis la mise en service de votre contrat en 1988.

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

L'historique de vos consommations, basé sur les index transmis par le distributeur A, est le suivant :

Période	Nature des index	Consommation totale (en kWh)	Consommation journalière (en kWh)
janvier 2003 à janvier 2004	relevé	7 683	21,34
janvier 2004 à janvier 2005	relevé	7 700	21,39
janvier 2005 à janvier 2006	relevé	7 704	21,40
janvier 2006 à janvier 2007	relevé	6 935	19,26
janvier 2007 à janvier 2008	relevé	5 973	16,59
janvier 2008 à janvier 2009	relevé	7 768	21,58
janvier 2009 à janvier 2010	relevé	6 860	19,06
janvier 2010 à janvier 2011	relevé	8 222	22,84
janvier 2011 à janvier 2012	relevé	6 071	16,86
janvier 2012 à janvier 2013	relevé	6 580	18,28
janvier 2013 à janvier 2014	relevé	5 699	15,83
janvier 2014 à janvier 2015	relevé	5 460	15,17

Je constate que le niveau de vos consommations est stable depuis janvier 2003 (en moyenne 6 888 kWh par an, soit 19 kWh par jour) et que vous disposiez jusqu'en février 2015 d'une puissance de 12 kVA.

Vous déclarez avoir fait appel à un électricien le 2 décembre 2014 afin d'établir un devis pour remplacer votre tableau électrique. Celui-ci vous aurait alors indiqué que la puissance disponible de 12 kVA était trop élevée compte tenu de la superficie de votre logement.

Par un courrier du 23 janvier 2015, vous avez sollicité auprès du fournisseur Y le remboursement de la différence d'abonnement entre le 12 et le 6 kVA. Celui-ci n'a alors pas répondu favorablement à votre demande au motif que « *le tarif qui vous a été proposé à la souscription de votre contrat a été soumis à un conseil tarifaire en fonction de vos besoins et des éléments fournis par vos soins* ».

A cet égard, vous déclarez ne pas avoir modifié vos usages et ne pas avoir évoqué lors de la mise en service l'utilisation d'équipements particulièrement énergivores. Il est en effet peu probable que votre besoin de puissance souscrite ait évolué significativement à la baisse depuis 1988 en l'absence d'évolution de votre mode de chauffage en particulier, principal poste à prendre en compte.

Je relève également qu'une puissance de 12 kVA paraît élevée au vu de vos usages. A cet égard, le fournisseur Y n'a pas été en mesure d'apporter la preuve que les équipements déclarés au moment de la mise en service nécessitaient une puissance de 12 kVA. Il faut toutefois reconnaître que les faits remontent à plus de vingt ans et qu'il est compréhensible que les éléments d'information relatifs à cette période ne soient plus totalement accessibles. Sur une période aussi longue, il est aussi étonnant que n'ayez pas eu la curiosité de vérifier l'adéquation de la puissance souscrite à vos usages.

Il reste vraisemblable que le conseil tarifaire a été inadapté à l'origine, ce qui vous a privé d'une chance de réaliser des économies significatives sur votre abonnement (la différence de prix entre l'abonnement 12kVA heures pleines heures creuses -HP HC- et l'abonnement 6 kVA HP HC est de l'ordre de 100-110 euros TTC/an, la différence entre l'abonnement 12kVA et 9kVA de l'ordre de 80 euros TTC). Or, la Commission des Clauses Abusives a rappelé récemment¹ aux fournisseurs d'énergie que le devoir de conseil incombe au professionnel. Cela suppose que le fournisseur soit en mesure de prouver que son conseil tarifaire était pertinent : or, le fournisseur Y n'a apporté aucune preuve en ce sens vous concernant.

On peut également reprocher à votre fournisseur de ne pas vous avoir rappelé, au titre de l'exécution des contrats de bonne foi², ne serait-ce que par un message sur vos factures, qu'il était nécessaire de vérifier l'adéquation de la puissance souscrite à vos usages.

Cela étant, la mise en service passée, il était difficile pour le fournisseur de savoir spontanément que la puissance de votre compteur était excessive. En effet, l'usage ponctuel d'équipements spécifiques peut en pratique justifier un appel de puissance important sans que cela ne se traduise par un niveau de consommation significativement plus important. Toutefois, je constate que la consommation moyenne des clients résidentiels en 12kVA HP HC est de l'ordre de 10 000 kWh/an selon le distributeur A, information que le fournisseur Y ne peut ignorer. Le niveau de vos consommations varie entre 6 000 et 8 000 kWh/an, ce qui peut être considéré comme un écart significatif qui aurait dû alerter votre fournisseur sur une puissance souscrite sans doute trop élevée.

Je note enfin que dès février 2015, vous avez sollicité auprès de votre fournisseur une modification de puissance à 9 kVA (et non à 6 kVA) car vous avez fait l'acquisition en janvier 2015 de nouveaux radiateurs électriques nécessitant une puissance plus importante. A ce stade, et sans remettre en cause votre bonne foi, je dois constater que rien ne permet de prouver qu'une puissance de 6 kVA aurait été réellement suffisante à vos besoins depuis 1988. A titre de dédommagement, le fournisseur Y a pris en charge les frais facturés par le distributeur A consécutifs à la modification de puissance (54,46 euros TTC).

Je conçois que cette prise en charge vous paraisse insuffisante au regard de la perte financière consécutive à un abonnement inadapté pendant une période aussi longue, et l'on peut raisonnablement considérer qu'une puissance de 9 kVA vous aurait largement suffi depuis 1988.

¹ Disponible à l'adresse suivante : <http://www.clauses-abusives.fr/recom/index.htm>

² Art. 1134 du Code civil.

L'écart du prix d'abonnement en double tarif entre 12 kVA et 9 kVA est de l'ordre de 80 euros TTC, ce qui représente sur 25 ans un montant de 2000 euros TTC.

Je recommande en conséquence au fournisseur Y afin de clore ce litige de vous accorder un dédommagement de 1 000 euros TTC au titre des désagréments occasionnés par un conseil manifestement inadapté sur la puissance souscrite au moment de la mise en service de votre contrat en 1988.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur Y de prévoir périodiquement sur ses factures un message incitant les consommateurs à vérifier que la puissance souscrite est bien adaptée à leurs usages ainsi que d'alerter individuellement les consommateurs dont la consommation apparaît significativement inférieure à la consommation moyenne des autres clients disposant de la même puissance souscrite.

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 votre fournisseur 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, 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
Jean Gaubert

