

Monsieur J-J.L

Paris, le 1<sup>er</sup> mars 2018

N° de saisine : D2017-09352  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A et au distributeur Y concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous reprochez un défaut de conseil de la part du fournisseur A lors de la souscription de votre contrat le 1<sup>er</sup> juillet 2015, qui a abouti à la prise en compte de l'option heures pleines (HP) / heures creuses (HC) alors que vous souhaitiez l'option « Base ».

Vous lui reprochez également son refus de modifier cette option en mai 2017 et sollicitez un dédommagement compte tenu des désagréments causés par cette situation et des démarches entreprises.

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

**Je ne dispose pas d'éléments pour mettre en cause un défaut de conseil au moment du choix de votre option tarifaire, laquelle ne vous a pas été défavorable suivant mon analyse.**

**En revanche, le refus de votre fournisseur d'accéder à votre demande d'une option en simple tarif en mai 2017 m'apparaît plus contestable car il a été à l'origine de ce blocage, résolu 4 mois plus tard. J'ai en outre estimé qu'un dédommagement de la part de votre fournisseur était justifié dans la mesure où vous avez été contraint de renouveler vos réclamations.**

**En ce qui concerne votre souhait de bénéficier d'une option en simple tarif lors de la souscription de votre contrat :**

Vous ne m'avez transmis aucun élément permettant d'attester votre souhait de souscrire un contrat différent de celui activé.

Il s'agissait d'une première mise en service. Il est donc probable que le fournisseur A ait renseigné l'option tarifaire et la puissance qui avaient été demandés lors du raccordement (soit par vous ou le constructeur si vous êtes propriétaire, soit par votre bailleur ou son constructeur si vous êtes locataire). Celles-ci avaient certainement été demandées en considération des usages envisagés. Il n'y avait donc pas lieu de les remettre en cause.

Je note que vous avez souscrit un contrat qui prévoyait l'option HC/HP. De plus, vous avez communiqué au fournisseur A et au distributeur Y, en janvier et février 2016 des index en HC et en HP et avez reçu des factures qui mentionnaient cette option. Aussi, je considère que vous disposiez des informations nécessaires pour vous apercevoir que l'option programmée n'était pas celle que vous souhaitiez.

**En ce qui concerne le traitement de votre demande de changement d'option tarifaire HP/HC vers l'option simple tarif du mois de mai 2017 :**

Le fournisseur A m'a indiqué qu'une modification de formule tarifaire d'acheminement de courte à moyenne utilisation, réalisée le 2 mai 2017, avait empêché de répondre favorablement à votre demande du 5 mai 2017 de passer de l'option HP/HC à une option en simple tarif.

Il m'a néanmoins précisé avoir demandé au distributeur Y d'annuler ce blocage les 9 et 27 juin 2017. Finalement, il a pu effectuer le changement d'option tarifaire que vous souhaitiez le 4 septembre 2017. Vous bénéficiez donc de l'option souhaitée depuis cette date.

Les règles édictées dans le cadre du tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité (TURPE) prévoient en effet qu'il n'est pas possible de modifier le tarif d'acheminement (dont dépend l'option tarifaire) plus d'une fois par an. Ceci explique le premier refus du distributeur Y. En revanche, le 1<sup>er</sup> août 2017 est entrée en vigueur une nouvelle version de ces tarifs (TURPE 5), qui permet la modification du tarif d'acheminement au cours de la première année de publication du TURPE 5. Ceci explique que la demandée reformulée par le fournisseur A le 29 août 2017 ait été mise en œuvre le 4 septembre suivant.

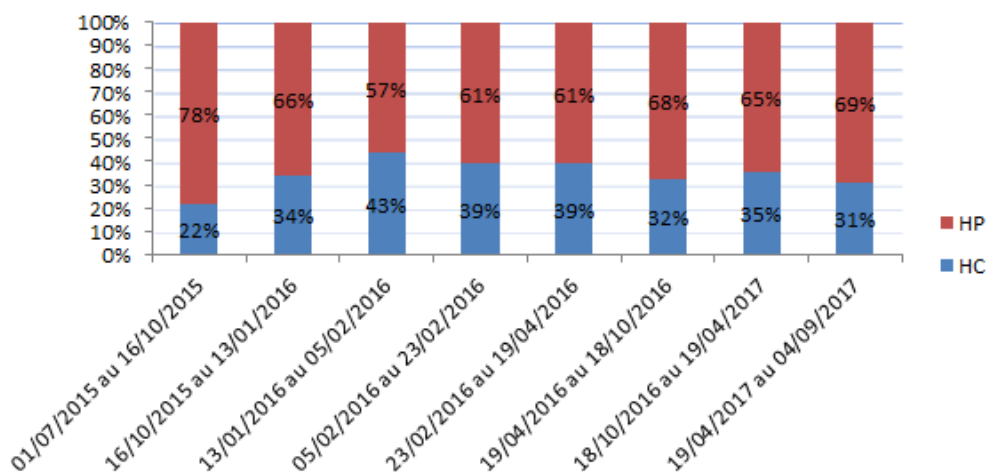
En tout état de cause, il ne me paraît pas juste que la décision d'un fournisseur de modifier le tarif du contrat qui le lie au gestionnaire de réseau dans le but d'optimiser ses coûts, soit opposée au consommateur qui use de sa liberté de choisir un tarif mieux adapté à ses besoins. Par ailleurs, même si le système d'information du distributeur Y bloquait la demande de modification, le fournisseur A avait la possibilité d'accéder à votre demande (par exemple, en sommant vos index HC/HP).

Ceci étant précisé, il convient d'étudier les éventuels manques à gagner qui en ont résulté pour vous.

**En ce qui concerne les désagréments liés à la prise en compte tardive de votre demande de modification d'option tarifaire :**

J'attire votre attention sur le fait que le seuil de rentabilité de l'option HP/HC est atteint lorsque la consommation atteint au moins 30% en HC.

Sur la base des données transmises par le distributeur Y (annexe 2), la répartition de la consommation enregistrée par votre compteur a évolué comme suit :



Par conséquent, hormis entre juillet et octobre 2015, la répartition de votre consommation permettait d'optimiser l'option HP/HC.

Après avoir comparé les tarifs appliqués à l'abonnement et aux consommations avec l'option « Base » et l'option HP/HC, je vous confirme que l'application de l'option « Base » dès la souscription de votre contrat aurait entraîné une facturation supplémentaire de 30 euros TTC environ par rapport au montant effectivement facturé avec l'option HP/HC.

Finalement, ce tarif n'était donc pas désavantageux.

Il n'en demeure pas moins que le défaut d'explication à ce sujet de la part du fournisseur A est à l'origine de ce litige.

Dans un premier temps, le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC, ce qui vous a paru insuffisant compte tenu des démarches entreprises pendant huit mois en vue de la résolution de ce litige. Il a alors proposé d'augmenter ce dédommagement à 30 euros TTC, ce qui ne vous a pas satisfait.

Je considère effectivement que ce dédommagement n'est pas à la hauteur du temps passé, des démarches engagées et du traitement de votre réclamation. Cependant, dans l'évaluation de vos désagréments j'estime devoir tenir compte de l'absence de perte financière.

**Je recommande donc au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC (incluant les 30 euros TTC proposés) pour les désagréments liés au traitement de vos demandes.**

**Le fournisseur A ne devrait pas opposer un refus à la demande du consommateur de modifier son option tarifaire lorsque ce refus résulte de l'optimisation du TURPE sollicitée de sa propre initiative, au cours de l'année précédente.**

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'informerait 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert



Copie : Fournisseur A / distributeur Y