

Madame D.

Paris, le 9 décembre 2020

N° de saisine : D2020-13912  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Madame A.

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose Madame A au fournisseur B et au distributeur Y concernant la facturation de ses consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Avant de souscrire son contrat auprès du fournisseur B, Madame A s'est assurée que l'option tarifaire pourrait être modifiée. En effet, elle était bénéficiaire, auprès de son ancien fournisseur, de l'option heures creuses et souhaitait bénéficier de l'option base. Le fournisseur B lui a confirmé la faisabilité de sa demande. Pour autant, depuis qu'elle est cliente, Madame A tente, en vain, d'obtenir cette modification. Vous m'avez saisi pour son compte, afin que l'option tarifaire effective soit l'option base.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur B et du distributeur Y, mes conclusions sont les suivantes :

**Les règles édictées par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) dans le cadre du tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité (TURPE) prévoient en effet que les fournisseurs ne peuvent pas modifier la formule tarifaire d'acheminement (FTA) souscrite pour un client donné plus d'une fois par an.**

**Pour autant, le fournisseur B a opté, pour Madame A, pour une FTA courte utilisation (CU), qui permettait bien de programmer le compteur en option tarifaire base, sans avoir à modifier la FTA.**

**Au cours de l'instruction du présent litige, Y a accompagné B afin que la modification soit effective. Toutefois, la première intervention programmée par Y le 12 octobre 2020, n'a pas été réalisée et il a indiqué ne pas avoir pu la reprogrammer, faute de pouvoir joindre Madame A.**

**Pour les mêmes raisons, je n'ai pu vérifier ces faits auprès de Madame A ou m'assurer que l'intervention a bien été effectuée.**

**Y devrait envisager, afin d'éviter un nouveau litige, d'accorder un dédommagement à Madame A si la non-réalisation de la première intervention est de son fait.**

**J'estime également que B devrait accorder à Madame A un dédommagement au titre des désagréments causés par les démarches entreprises pour résoudre son litige.**

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

## LA MODIFICATION DE L'OPTION TARIFAIRE

- **Le refus injustifié de B**

Le contrat avec B a été mis en service le 27 janvier 2020. Préalablement à la souscription, Madame A s'était renseigné sur la possibilité de bénéficier de l'option base, alors qu'elle bénéficiait de l'option heures creuses auprès de son ancien fournisseur. Elle a réitéré, en vain, à la suite de la mise en service, son souhait auprès de B.

B a confirmé dans ses observations que le 30 janvier 2020, il avait expliqué à Madame A que la modification de l'option tarifaire « *ne sera pas accepté par le gestionnaire de réseau, le changement de fournisseur comptant comme une modification contractuelle, ce qui bloque toute demande de ce type pendant 12 mois.* » Il lui a confirmé le 3 février 2020 « *qu'Y ne [lui] donne pas la possibilité de modifier sa formule tarifaire d'acheminement.* » Y n'a toutefois fait mention d'aucune demande en ce sens à cette date.

La règle à laquelle B fait référence est la suivante : il s'agit de la délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 17 novembre 2016 (point 1.4.2.4) qui mentionne que : « *La cohabitation d'options tarifaires saisonnalisées et d'options sans différenciation saisonnière pourrait en outre entraîner certains effets d'aubaine, pour des utilisateurs qui souscriraient 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 reconduit 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.* »

Toutefois, dans le cas de Madame A, B avait opté pour une FTA courte utilisation, qui permet d'opter pour un comptage en simple ou en double tarif. Il pouvait ainsi, à sa guise, opter pour une option base ou une option heures creuses, sans que cela ne puisse être refusé à Y.

Y a d'ailleurs confirmé, au cours de l'instruction du litige, que B pouvait effectuer une demande de modification de l'option tarifaire. À la demande de mes services, il a détaillé la prestation à demander (F180). Il convient de noter que cette prestation sera facturée à Madame A (elle l'aurait été de la même manière si elle avait été demandée concomitamment au changement de fournisseur) entre 38 et 68 euros TTC.

J'en déduis que B a induit en erreur Madame A et n'a pas correctement traité sa demande. Ceci l'ayant obligée à engager des démarches, un dédommagement devrait être accordé à ce titre. B a proposé de lui accorder un dédommagement de 20 euros TTC, que j'estime insuffisant.

- **Les difficultés rencontrées au cours de la médiation pour la mise en œuvre de cette modification**

Au cours de l'instruction du présent litige, B a finalement demandé à Y la modification de l'option. Une intervention était nécessaire afin de modifier la programmation du compteur. Cette intervention devait être réalisée le 12 octobre 2020. Néanmoins, Madame A a informé B, le jour-même à 12h43, que le technicien n'était pas passé. B s'est alors rapproché d'Y qui a précisé avoir tenté de reprogrammer un rendez-vous avec Madame A, en vain.

Mes services ont tenté de se rapprocher de vous, par l'intermédiaire de la plateforme SOLLEN, en vain également. J'invite Y et B à reprogrammer l'intervention, en concertation avec Madame A. En outre, concernant le rendez-vous du 12 octobre 2020, le présent litige ne portant pas sur ce point, je ne dispose pas des éléments me permettant de connaître l'origine de l'absence d'intervention. Y devrait envisager, afin d'éviter un nouveau litige, d'accorder un dédommagement à Madame A si la non-réalisation de la première intervention est de son fait.

## LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS

Outre les démarches qu'elle a dû réaliser, Madame A a été privée de la possibilité de bénéficier des prix applicables à l'option base.

Ainsi, pour la période dont je dispose d'un historique (du 27 janvier au 6 juillet 2020) et sur la base des prix disponibles sur le site de B(ne disposant pas non plus des prix effectivement appliqués), et à titre d'information, la facturation en heures creuses/heures pleines a dû être la suivante :

9 kVA HC - offre HOME			
poste	euros TTC / mois ou par kWh	quantités à facturer	en euros TTC
abonnement	14,34	5,37	76,96
HC	0,1265	765	96,77
HP	0,1682	1429	240,36
			414,09

Avec l'option base, elle aurait été la suivante :

9 kVA base - offre HOME			
poste	euros TTC / mois ou par kWh	quantités à facturer	en euros TTC
abonnement	12,72	5,37	68,26
HC	0,1498	2194	328,66
			396,93

La différence de 17,16 euros TTC tend à démontrer une réelle perte de chance de bénéficier d'une option tarifaire plus adaptée. Aussi, il serait équitable que B facture à Madame A ses consommations (en sommant les consommations en HC et en HP) aux prix du tarif base du 27 janvier 2020 jusqu'à la mise en place effective de l'option base.

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

- **de reprogrammer, en lien avec Y et Madame A, l'intervention visant à reprogrammer le compteur en base ;**
- **d'accorder à Madame A un dédommagement de 50 euros TTC, incluant celui de 20 euros TTC proposé, pour les désagréments liés à son refus, injustifié, de lui permettre de bénéficier de l'option base ;**
- **de facturer à Madame A ses consommations et abonnements depuis le 27 janvier 2020 en appliquant les prix de l'option base.**

**J'invite Madame A à recontacter B et Y afin d'obtenir la reprogrammation effective de son compteur.**

Madame A 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 B de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si Madame A demeure insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur B refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, elle 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.

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.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : Madame A  
B  
Y