

Monsieur JMR

N°de dossier : **D2025-11105**
(à rappeler dans toute correspondance)

Paris, le 31 octobre 2025

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose aux fournisseurs A et B ainsi qu'au distributeur Z concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur A avec une date de mise en service fixée au 3 novembre 2023. Le 7 février 2025, votre puissance a été modifiée de 6 à 5 kVA à votre demande sur les conseils du fournisseur A.

Le 15 février 2025, afin de bénéficier de prix plus avantageux, vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur B avec une puissance de 6 kVA. Vous contestez les frais de changement de puissance facturés par le distributeur Z (55,96 euros TTC) à la suite de ce changement de fournisseur.

Vous déplorez le fait qu'A ne vous ait pas alerté sur leur éventuelle facturation en cas de changement de fournisseur dans l'année qui suivait la proposition de baisse de puissance. Dans la mesure où peu de fournisseurs proposent des offres à 5 kVA, vous estimez que la baisse de puissance prive le consommateur de la possibilité de changer de fournisseur à tout moment.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations des fournisseurs A et B et du distributeur Z, mes conclusions sont les suivantes :

Une augmentation de la puissance souscrite intervenant moins de 12 mois après une baisse de celle-ci est facturée au prix de 55,95 euros TTC suivant le catalogue des prestations du distributeur Z.

Je ne peux donc remettre en cause cette facturation qui s'applique bien à votre cas puisque, en l'espace de quelques jours, vous êtes passé d'un abonnement de 6 à 5 kVA tel que proposé par A et que vous avez ensuite souscrit auprès de B un contrat prévu pour 6 kVA, ce fournisseur ne proposant pas d'abonnement au pas de 1 kVA.

Néanmoins, le courriel du fournisseur A du 19 décembre 2024 vous informant de l'opportunité de baisser la puissance à 5 kVA précisait que de tels frais seraient facturés en cas d'augmentation de puissance « dans les prochains mois (...) si vous prévoyez des changements importants dans votre consommation d'électricité ».

Cette information, qui ne précisait pas que ces frais seraient déclenchés en toutes circonstances, indépendamment d'une évolution de vos usages était donc inexacte et a pu vous induire en erreur.

Je recommande donc au fournisseur A, quand il propose à ses clients de baisser la puissance souscrite, de modifier ses messages pour les alerter sur la facturation de frais dans le cas où une augmentation de la puissance de leur compteur serait demandée dans le délai d'un an après la mise en œuvre d'une baisse, quel que soit le contexte, et pas seulement en cas de changement d'usages.

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

Page 1 sur 4

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

Le catalogue des prestations du distributeur Z en vigueur en février 2025¹ précise les frais applicables lors de la modification de la puissance souscrite.

Vous trouverez ci-après une copie de ce catalogue des prestations du distributeur Z :

enedis Enedis 6 Les particuliers F Consommateurs et fournisseurs d'électricité **F180**

Prestations liées à une modification contractuelle ou de comptage

Catégorie 1 (Prestation réalisée à titre onéreux par Enedis)

Demandeur - Segment

Consommateur	C1	C2	C3	C4	C5
Fournisseur	C1	C2	C3	C4	C5

Modification de formule tarifaire d'acheminement ou de puissance souscrite [BT ≤ 36 kVA]

La prestation consiste à modifier la puissance souscrite et/ou la formule tarifaire d'acheminement du point de connexion lorsque la puissance souscrite demandée ne dépasse pas la puissance de raccordement.

Pour une modification de formule tarifaire d'acheminement ou de puissance souscrite qui nécessite une modification de l'ouvrage de raccordement (augmentation de la puissance souscrite au-delà de la puissance de raccordement et/ou le passage de monophasé à triphasé et inversement), les travaux pourront faire l'objet d'un devis adressé au client.

Cette fiche comprend plusieurs options déclinées en plusieurs cas de réalisation en fonction de la configuration technique du point de connexion : Option 1 - Modification de puissance seule, Option 2 - Modification de formule tarifaire seule, Option 3 - Modification simultanée de la puissance et de la formule tarifaire.

Avec un compteur communicant Linky les options 2 et 3 peuvent également comprendre l'activation et la modification du calendrier fournisseur. Le passage de monophasé à triphasé et inversement, sans modification contractuelle, est réalisé par une prestation raccordement FB60.

Option 1 - Modification de puissance seule

Cas 1 - Avec réglage de l'appareil de contrôle (disjoncteur, compteur Linky)

Tarif de la prestation	42,81 € TTC	
Délais standards de réalisation	Standard 1	10 jours ouvrés
	Standard 2 (urgence)	5 jours ouvrés
Contacteur Enedis	Portail d'Enedis (SGE)	

Actes élémentaires compris

La prestation demandée est considérée comme réalisée lorsqu'on est effectués exclusivement :

- le réglage du disjoncteur si nécessaire
- la programmation du compteur si nécessaire (systématique avec un compteur Linky - voir actes élémentaires de l'Option 1 - Cas 7)
- le relevé des index.

VERSION ACTUALISÉE AU 1^{er} AOÛT 2024 | 22

Le cas 7 de l'option 1 qui justifie la facturation de ces frais est le suivant en présence d'un compteur Linky ce qui est votre cas :

Cas 7 - Avec programmation du compteur à distance Linky

Tarif de la prestation	4,21 € TTC	
Délais standards de réalisation	Sous réserve de fonctionnement de la télé-opération	1 jour ou à date souhaitée
Contacteur Enedis	Portail d'Enedis (SGE)	

Actes élémentaires compris

La prestation demandée est considérée comme réalisée lorsqu'on est effectués exclusivement :

- la programmation de la puissance souscrite,
- la transmission des index.

Le distributeur Z précise au sein de la clause restrictive page 29 du catalogue précité que : « L'augmentation de puissance souscrite demandée moins de 12 mois après une baisse de puissance souscrite est facturée au tarif spécial de 55,95 € TTC pour l'Option 1 - Cas 1 et 7 et pour l'Option 3 – Cas 1 et 5 ».

Vous avez demandé le passage d'une puissance souscrite de 6 à 5 kVA le 7 février 2025 auprès du fournisseur A. Le 16 février 2025 soit neuf jours plus tard, votre puissance a été réévaluée à 6 kVA lors de l'activation du contrat souscrit auprès du fournisseur B. Le distributeur Z était donc fondé à vous facturer les frais précités.

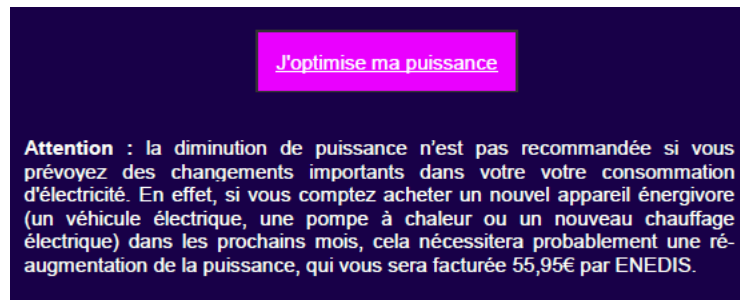
Le distributeur Z a précisé que « les frais liés au changement de puissance effectué le 7 février 2025 lors du passage en 5 kVA n'ont pas été facturés par le distributeur. En revanche, les frais correspondants au changement de fournisseur ont bien été appliqués lors du retour à une puissance de 6 kVA, conformément à la prestation du nouveau fournisseur enregistrée par le distributeur ».

Vous indiquez que vous aviez sollicité la baisse de la puissance souscrite, de 6 à 5 kVA, à la suite de la réception d'un courriel du fournisseur A vous indiquant que : « Selon nos analyses, basées sur votre consommation réelle et sur une année complète, vous pourriez baisser la puissance de votre compteur de 6 kVA à 5 kVA, sans modifier vos habitudes de consommation pour votre logement situé 7 allée P. En acceptant ce changement, vous économiseriez environ 13.44 euros par an. Le changement de puissance est garanti sans coupure et sans intervention technique, gratuit et réversible. »

Vous avez précisé que le caractère gratuit et réversible de cette modification avait motivé votre choix.

¹ Catalogue de prestations du distributeur Z & Les particuliers du 1^{er} août 2024

Vous m'avez transmis une copie du courriel adressé par le fournisseur A le 19 décembre 2024. Celui-ci fait mention de la facturation de frais de 55,95 euros TTC dans l'hypothèse où un changement d'usage nécessiterait une réévaluation de la puissance souscrite :



Vous avez indiqué que : « *ne sont évoqués comme cause possible d'application de frais d'augmentation de puissance, le seul cas d'utilisation de nouveaux équipements plus énergivores, ce qui n'est pas mon cas : la seule raison de mon retour à 6kVa est la contrainte tarifaire de mon nouveau fournisseur.* »

Le courriel du fournisseur A vous a visiblement induit en erreur. Les éléments avancés par votre ancien fournisseur, susceptibles d'entraîner des frais (augmentation de puissance dû à un ajout d'équipement), étaient en effet trop restrictifs. Il aurait été préférable de préciser que toute augmentation de puissance dans un délai d'un an entraînerait la facturation de ces frais.

Ainsi, la souscription d'un nouveau contrat auprès du fournisseur B, le 10 février 2025, sur la base d'une puissance de 6 kVA a eu pour conséquence la facturation des frais contestés. Je ne peux les remettre en cause dès lors que la loi n'impose pas aux fournisseurs de proposer des offres au pas de 1 kVA.

Actuellement peu de fournisseurs proposent des offres au pas de 1 kVA, mais il en existe.

Je rappelle en effet que parmi les avantages cités pour accompagner le déploiement des compteurs Linky, figurait celui de permettre d'adapter plus finement la puissance souscrite aux besoins réels des consommateurs. La proposition faite par le fournisseur A allait donc dans le bon sens et je ne saurais qu'encourager de telles initiatives.

Cependant le fournisseur A aurait dû mieux vous informer des conditions dans lesquelles ces frais s'appliqueraient afin de ne pas viser la seule hypothèse d'un changement d'usage. Il aurait en effet dû indiquer sur sa brochure que les frais s'appliqueraient pour toute augmentation de puissance intervenant dans le délai d'un an.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous verser un dédommagement de 60 euros TTC compte tenu des informations inexactes qui vous ont été communiquées.

Je recommande donc au fournisseur A, quand il propose à ses clients de baisser la puissance souscrite, de modifier ses messages pour les alerter sur la facturation de frais, dans le cas où une augmentation de la puissance du compteur serait demandée dans le délai d'un an après la mise en œuvre d'une baisse, quel que soit le contexte, et pas seulement en cas de changement d'usages.

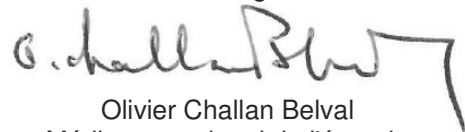
Les explications ci-dessus mettent un terme à cette médiation. Vous êtes libre de les accepter ou de les refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous les acceptez.

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

Si vous contestez la solution recommandée ou son défaut de mise en œuvre, vous gardez 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 demande d'information concernant cette recommandation, je vous invite à 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

Copie : A
Z

PJ : fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie »