



Réf. S 2009-1875/JC

**Recommandation n° 2009-177**  
**relative à la saisine de Monsieur A**  
**du 19 juin 2009 concernant un litige avec le fournisseur X**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 19 juin 2009 par Monsieur A d'un litige avec le fournisseur X.

M. A conteste le refus du fournisseur X de modifier la puissance de son compteur en conservant le tarif EJP.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504.

**L'examen de la saisine**

**La réclamation**

Le 13 août 1991, M. A a souscrit auprès du fournisseur X un contrat de fourniture d'électricité au tarif EJP<sup>1</sup> pour une puissance de 18 kVA.

Par un courrier en date du 14 octobre 2008, M. A a demandé au fournisseur X de modifier la puissance de son compteur à 30 kVA.

N'ayant aucune réponse du fournisseur X, il a réitéré sa demande par courrier en date des 24 novembre et 22 décembre 2008.

Le 7 janvier 2009, le fournisseur X a informé M. A que le tarif EJP n'était plus commercialisé. En conséquence, les clients qui en disposaient, pouvaient continuer à en bénéficier mais aucune modification ne pouvait y être apportée, que ce soit une augmentation ou une diminution de puissance. Par conséquent, M. A devait souscrire un autre tarif s'il souhaitait modifier la puissance de son compteur.

Les 27 janvier, 7 mars et 2 juin 2009, M. A a renouvelé sa demande auprès du fournisseur X.

---

<sup>1</sup> Tarif EJP (Effacement des Jours de Pointe) : ce tarif comprend deux périodes tarifaires : les jours normaux et les jours de pointe (22 jours par an). En contrepartie d'un prix avantageux des consommations pendant les jours normaux, les consommations pendant les jours de pointe sont surtaxées.

Le 15 juin 2009, le fournisseur X lui a répondu qu'il est clairement spécifié dans l'article 4 de ses conditions générales de vente que « *l'application d'un tarif supprimé ne pourra être demandée pour un nouveau contrat, ni d'une modification ou d'un renouvellement de contrat. Lorsque le client ne peut plus bénéficier du tarif supprimé, X lui propose un tarif en vigueur adapté à ses besoins.* »

M A a saisi le médiateur national de l'énergie en date du 27 juin 2009 estimant la réponse du fournisseur X insatisfaisante.

## **Les observations**

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X le 9 juillet 2009.

Le 23 juillet 2009, le fournisseur X a déclaré au médiateur national de l'énergie que le tarif EJP a été supprimé en 1995 de la gamme des tarifs, et que depuis cette date, il n'est plus proposé aux consommateurs.

Le fournisseur X a indiqué que les clients disposant d'un tarif en extinction peuvent toutefois en conserver le bénéfice ou souscrire un autre tarif.

Le fournisseur X s'est fondé sur les dispositions de l'article 26 du cahier des charges de la concession pour le service public de la distribution d'énergie électrique qui énonce que « *la suppression d'un tarif n'a pas, sauf accord du client, d'effet sur les contrats en cours ; l'application du tarif supprimé ne peut plus être exigée par de nouveaux clients ou lors d'un renouvellement ou d'une demande de modification de contrat* ».

Le fournisseur X a également visé l'article 4-2 de ses conditions générales de vente qui précise qu'un « *tarif peut être supprimé, conformément à la réglementation en vigueur. Quand un tarif est supprimé, X s'engage à en informer le client. La suppression d'un tarif n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours. Cependant, l'application du tarif supprimé ne pourra être demandée pour un nouveau contrat, ni lors d'une modification ou d'un renouvellement de contrat* ».

Le fournisseur X a par conséquent confirmé le rejet de la demande de changement de puissance de M. A.

Entendu le 18 septembre 2009 par le médiateur national de l'énergie sur cette affaire, le fournisseur X a proposé pour résoudre le litige de rembourser à M. A les différents frais qu'il a dû acquitter pour avoir une réponse à sa demande et de le contacter pour réaliser avec lui une étude tarifaire visant à identifier le tarif qui serait le plus en adéquation avec ses besoins. En outre, il a confirmé que l'ensemble des consommateurs ayant souscrit à cette offre a bien été informé, préalablement et par courrier, de l'extinction de l'option tarifaire EJP à compter de 1995.

## **Les conclusions du médiateur**

- Le litige a pour objet une demande de changement de puissance de son compteur dans le cadre d'un contrat de fourniture d'électricité avec option tarifaire EJP.
- Le tarif EJP étant en extinction, aucune modification des caractéristiques du contrat de fourniture ne peut être effectuée conformément au cahier des charges de la concession pour le service public de la distribution d'énergie électrique et aux conditions générales de vente du fournisseur X.
- Par conséquent, le refus de modification de puissance par le fournisseur X est fondé.
- En revanche, le médiateur national de l'énergie estime que la réponse du fournisseur X à la demande du consommateur est plus que tardive car près de trois mois se sont écoulés entre le courrier de M. A et la réponse qui lui a été apportée.

- Le fournisseur X aurait pu répondre plus rapidement à la demande de M. A. En effet, s'agissant d'un tarif en extinction depuis plus de 14 ans, ce type de demande a déjà dû être traité et ne nécessite donc pas d'investigation particulière pour pouvoir y répondre. Le médiateur considère que le consommateur doit être dédommagé de 50 euros pour les désagréments entraînés par ce délai de traitement anormal de sa réclamation.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- de verser 50 euros TTC à M. A pour le traitement tardif de sa réclamation ;
- de contacter M. A pour réaliser avec lui une étude tarifaire visant à identifier le tarif en vigueur qui correspond à ses besoins, comme il l'a proposé.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur x ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X informera le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat du consommateur.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 20 octobre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE