

Paris, le 7 mai 2012

Dossier suivi par : XXXX
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2010-XXXX
N° de recommandation : 2012-0297

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine relative à un litige avec le fournisseur Y.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier et vous prie de m'en excuser. Je peux vous assurer que mes services mettent tout en œuvre pour traiter dans les meilleurs délais les nombreuses saisines qui me sont adressées.

Ce litige concerne la facturation de frais d'intervention consécutifs à votre changement de fournisseur.

Vous contestez les frais facturés le 24 novembre 2009 sous la mention « *forfait accés electricité part* » de 25,21 euros TTC et « *intervent 2 appareils part* » de 50,48 euros TTC que vous jugez excessifs. Vous demandez le remboursement de la somme de 75,69 euros TTC.

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

Je note tout d'abord que vous aviez souscrit chez votre précédent fournisseur une offre de fourniture avec option tarifaire Tempo. Or, cette offre n'est pas commercialisée par le fournisseur Y.

Je constate par ailleurs que le fournisseur Y a transmis votre demande de changement de fournisseur au distributeur A le 6 octobre 2009. Celle-ci a été rejetée par le système d'informations de ce dernier au motif qu'elle n'était pas « à iso-caractéristique » car nécessitant le passage d'un compteur avec option tarifaire Tempo réglé à 18 kVA à un compteur avec option double tarif réglé à 12 kVA.

Le fournisseur Y m'a indiqué vous avoir fait part de ces contraintes et vous avoir proposé la procédure de « *mise en service* » afin de contourner cette difficulté.

A ce titre, le distributeur A a réalisé une mise en service de votre installation dans le périmètre du fournisseur Y, procédé au changement de votre compteur et à son réglage à 12 kVA le même jour.

Votre facturation a donc pris en compte des frais d'intervention pour le réglage de votre compteur et de changement de puissance pour un montant de 50,48 euros TTC.

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

Sachez en premier lieu que les frais facturés au titre du changement de la puissance souscrite ne sont pas contestables. Cette prestation a été effectuée à votre demande. Son prix est fixé par le Catalogue des prestations du distributeur A (33,92 euros TTC).

Il en va différemment de la modification, ou plus exactement, de la mise en conformité de votre dispositif de comptage qui ne procède nullement d'un choix de votre part. Cette prestation est imposée par le système d'information du distributeur A qui n'admet pas de conserver les paramétrages d'un compteur Tempo pour un fournisseur autre que le fournisseur B. Je considère cette situation particulière et le coût qui en résulte en cas de changement de fournisseur ne devrait pas être mis à votre charge, ni peser sur votre nouveau fournisseur.

En outre, de mon point de vue, ces frais contreviennent au principe de gratuité du changement de fournisseur et sont donc un frein à son libre choix. Ils pourraient donc être contraires aux dispositions de la directive 2009/72/CE concernant les règles communes pour le marché intérieur du gaz et de l'électricité.

La facturation de frais de mise en service, (25,21 euros TTC) au sujet de laquelle vous m'avez saisi, me paraît tout aussi contestable. De mon point de vue, et en application de l'article L 121-89 du Code de la consommation « *Aucun frais ne peut être réclamé au consommateur au seul motif qu'il change de fournisseur* ». Il en résulte que votre changement de fournisseur aurait dû rester gratuit quel que soit le paramétrage de votre dispositif de comptage, sauf à créer une inégalité difficilement justifiable entre consommateurs.

Je note cependant que les dispositions et procédures actuelles, établies sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie, induisent ces différentes anomalies.

La procédure de changement de fournisseur dans sa version du 23 septembre 2011 comme dans celle du 15 mai 2009 prévoit en effet que :

« Les adaptations nécessaires sur le dispositif de comptage et/ou du branchement du PDL liées à l'offre commerciale du nouveau fournisseur sont réalisées postérieurement à la date de changement de fournisseur. »

En outre, les modifications du dispositif de comptage sont analysées comme des motifs de rejet d'une demande de changement de fournisseur :

« Le tarif d'acheminement et la puissance souscrite choisis par le nouveau fournisseur sont incompatibles avec les caractéristiques techniques du PDL (exception faite de cas recevables non-passants du type tarifs EJP ou Tempo) »

L'actuel Catalogue des prestations du distributeur A prévoit une clause restrictive à la réalisation d'un changement de fournisseur (fiche F130 du Catalogue du 1^{er} septembre 2010) : *« La prestation est réalisée sous réserve que des travaux d'adaptation du dispositif de comptage ou du réseau ne soient pas nécessaires pour assurer leur compatibilité avec le tarif d'acheminement ».*

A cet égard, j'estime qu'il serait souhaitable que les acteurs de marché fassent évoluer les procédures sur ces points et qu'ils étudient l'opportunité de synchroniser la date de modification du dispositif de comptage avec celle du changement de fournisseur pour éviter de recourir à une mise en service.

J'invite également la Commission de régulation de l'énergie à analyser les dispositions relatives à la prise en charge du coût des modifications du dispositif de comptage, lorsque celles-ci sont imposées par le distributeur, en particulier dans le cas d'un changement de fournisseur ou d'une mise en service. Je considère que ces coûts ne devraient pas être supportés par les consommateurs concernés ou leurs nouveaux fournisseurs mais faire l'objet d'une prise en charge intégrale par le TURPE.

Cette évolution serait à rattacher à une précédente recommandation (Recommandation n° 2009-0013) dans laquelle j'indiquais que *« Le consommateur ne devrait pas supporter le coût*

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

de la mise en conformité du compteur qui lui est imposée dans le cas d'une mise en service (ex : emménagement dans local avec comptage en extinction) » ;

En conséquence, et après analyse de tous les éléments de ce dossier, je recommande au distributeur A d'annuler les frais facturés au titre de votre mise en service et de la modification du dispositif de comptage.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur m'informeront 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Copies : Y, A, DGCCRF, CRE

Annexe 1 : Observations du fournisseur Y

Annexe 2 : Observations du distributeur A

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »