



Réf. S 2009-1901/JC

Recommandation n° 2009-176
relative à la saisine de Monsieur D
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 D d'un litige avec le fournisseur X.

M. D conteste le refus du fournisseur X de modifier la puissance de son compteur tout 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

En 1994, M. D a souscrit auprès du fournisseur X un contrat de fourniture d'électricité au tarif EJP¹ avec une puissance de 12 kVA.

Afin d'installer une pompe à chaleur dans son logement, M. D a demandé au fournisseur X par un courrier en date du 30 septembre 2008 de modifier la puissance de son compteur à 18 kVA.

Par courrier en date du 20 octobre 2008, le fournisseur X a indiqué à M. D que le tarif EJP était « *en extinction* » et que par conséquent aucune modification de puissance n'était envisageable. A cette occasion, le fournisseur X a proposé à M. D de réaliser une étude pour définir l'option tarifaire à 18 kVA la plus avantageuse pour lui.

Le 27 octobre 2008 ainsi que les 9 janvier et 18 février 2009, M. D a réitéré sa demande auprès du fournisseur X en expliquant qu'à l'ouverture de son contrat il avait souscrit pour une puissance maximale de 18 kVA, et que même s'il avait utilisé la puissance de 12 kVA pendant plusieurs années, il lui avait été assuré avant la souscription qu'il pouvait modifier sa puissance à tout moment et sans frais.

¹ 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 2 avril 2009, le fournisseur X a répondu à M. D en précisant qu'il avait acquitté le paiement d'un raccordement permettant la délivrance d'une puissance comprise entre 3 kVA et 18 kVA et que ces 18 kVA constituaient la puissance maximale pouvant être fournie sur son point de livraison. Le fournisseur X a également précisé que le tarif EJP n'étant plus commercialisé, toute demande de modification de puissance, qui constitue une modification contractuelle, ne peut dès lors aboutir. Le fournisseur X a donc invité M. D à contacter son agence clientèle afin de connaître les tarifs actuellement en vigueur.

Le 19 juin 2009, M. D estimant la réponse du fournisseur X insatisfaisante, a saisi le médiateur national de l'énergie.

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. D.

Entendu le 18 septembre 2009 par le médiateur national de l'énergie sur cette affaire, le fournisseur X a réitéré sa proposition de contacter le consommateur 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 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.
- Un changement de puissance est une modification contractuelle et par conséquent, le refus de modification de puissance en maintenant le tarif EJP du consommateur par le fournisseur X est fondé.

- Le médiateur national de l'énergie considère donc la proposition du fournisseur X de réaliser une étude pour lui proposer le tarif en vigueur le plus en adéquation avec ses besoins d'augmentation de puissance satisfaisante. Le médiateur tient notamment à souligner qu'il existe toujours un tarif à effacement en vigueur dans la gamme de tarifs pour les clients résidentiels du fournisseur X (TEMPO). En outre, il appartient au consommateur de vérifier et de comparer les offres de marchés disponibles pour ce type de tarif.
- Le médiateur national de l'énergie estime que le litige aurait pu être évité par une meilleure information apportée aux consommateurs par le fournisseur X sur les tarifs en extinction.
 - Le médiateur national de l'énergie ne dispose pas de suffisamment d'éléments pour confirmer que tous les consommateurs ont réellement été informés de l'extinction de l'option tarifaire EJP en 1995.
 - En tout état de cause, il serait souhaitable qu'un consommateur puisse trouver à tout moment les informations relatives à la « mise en extinction » de son tarif, sans devoir se référer à un courrier reçu quatorze années auparavant. Il importe donc que le fournisseur X publie, sur son site internet a minima, les informations relatives à la « mise en extinction » des tarifs : les tarifs concernés, la définition de « mise en extinction » et les implications concrètes de cette mise en extinction (un changement de puissance est considéré comme une modification contractuelle par exemple).

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de contacter M. D afin de réaliser une étude tarifaire pour établir le tarif en vigueur qui correspond à son besoin d'augmentation de puissance.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de préciser dans ses contrats et sur son site internet la définition d'un tarif « en extinction », les conséquences pratiques qui en découlent et la liste des tarifs concernés.

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