

**Recommandation n° 2010-306/PG**  
**en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur: Syndicat de la R. du L. - H.  
Représenté par : Syndic G.  
Département : 94

Fournisseur(s) : X  
Distributeur : A  
Energie : Electricité

### L'examen de la saisine

Le 29 août 1974, le syndicat de copropriété de la R. du L. a souscrit auprès du fournisseur X pour son poste « minuterie » un contrat de fourniture d'électricité au tarif réglementé, dit « tarif bleu », avec option heures pleines/heures creuses (HP/HC), d'une puissance de 24 kVA en monophasée et dispositif de comptage avec réducteur - coefficient 2<sup>1</sup>.

Le 28 novembre 2006, ce contrat aurait été selon le syndicat résilié. Celui-ci aurait demandé à souscrire un contrat de fourniture au tarif jaune, à savoir pour une puissance comprise entre 36 et 250 kVA.

Par courrier du 30 octobre 2007, le syndicat via son syndic a adressé un courrier de réclamation au fournisseur X lui indiquant d'une part que la copropriété continuait à être facturée en tarif bleu et d'autre part que sur la période du 18 novembre 2003 au 21 juillet 2004 les consommations HC facturées étaient anormalement élevées. Il lui a demandé à ce titre la régularisation des factures et un dédommagement pour son manquement à son obligation de conseil car il n'avait pas recherché à déterminer les réels besoins du syndicat. Un abonnement plus en adéquation avec son mode de consommation, notamment un contrat de fourniture au tarif jaune dont le prix du kWh est inférieur au tarif bleu aurait pu lui être proposé.

Par courrier du 3 décembre 2007, le fournisseur X a refusé de donner suite à sa demande considérant que s'il avait bien « *un rôle de conseil auprès de ses clients (...) cependant, selon les conditions générales de vente d'électricité, article 4.3 il appartient au client de s'assurer de l'adéquation de son tarif à ses besoins* ». Le fournisseur a donc refusé de rembourser la différence entre le tarif jaune et le tarif bleu. Insatisfait de cette réponse, le syndicat a saisi le 15 octobre 2008 le médiateur national de l'énergie.

En réponse à sa demande d'observations, le distributeur A a indiqué au médiateur que « *les relevés de consommation de la [R. du L. faisaient] état d'une brusque augmentation de la consommation entre octobre 2003 et juin 2004* » et a conclu qu'« *une erreur de relève cyclique en janvier 2004* » avait été commise. L'index relevé de 040655 a en effet été interprété comme un tour de compteur. L'index ainsi retenu a été 140 655. Toutefois, comme l'index relevé en juillet 2004 (HC : 07260) était inférieur au précédent, il a été « *forcé dans la chronique des index [...], ce qui s'est traduit par un second [tour de compteur] à zéro (207 260)* ». Le relevé cyclique postérieur, de décembre 2004, a permis la reprise d'un rythme de consommation comparable aux périodes précédentes.

Au vu de ce qui précède, le distributeur A a proposé de prendre en compte pour les heures creuses, l'index 000655 au lieu de l'index 040655 relevé en janvier 2004. En conséquence, il a préconisé un redressement en annulant la totalité des consommations facturées pour la période du 18 juillet 2003 au 21 juillet 2004 et en facturant celles sur cette même période sur la base de l'index corrigé.

Le fournisseur X a quant à lui indiqué qu'il annulerait « *la totalité des consommations facturées du 18 juillet 2003 au 21 juillet 2004* » et qu'il procéderait à « *une facturation des consommations de la période [précitée]* » avec les index de fin suivants : HC : 000655 / HP : 119945. « *En ce qui concerne l'abonnement* », le fournisseur a repris les termes de son courrier du 3 décembre 2007 et a refusé de procéder à son remboursement.

Le 10 juin 2010, le syndic G. a informé le médiateur que les consommations des occupants de la copropriété sur la période litigieuse n'auraient toujours pas été régularisées.

<sup>1</sup> Le coefficient indique que les index lus sur le compteur doivent être multipliés par deux.

## Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation de consommations anormalement élevées entre juillet 2003 et juillet 2004 et une éventuelle inadéquation du contrat aux besoins de la copropriété.

En ce qui concerne les consommations anormalement élevées de la R. du L. entre juillet 2003 et juillet 2004, le médiateur prend acte des anomalies répétées d'enregistrement et de prise en compte des relevés du compteur, reconnues par le distributeur A, et estime satisfaisant le redressement qu'il a proposé. Ce redressement n'aurait pas été mis en œuvre par le fournisseur X, ce qui peut trouver son origine dans la non communication par le distributeur de ses modalités.

En ce qui concerne l'inadéquation du contrat de fourniture aux besoins du syndicat de la R. du L., le médiateur considère qu'aucun élément du dossier ne permet d'établir avec certitude qu'une souscription au tarif jaune ait été faite auprès du fournisseur X. Il n'est donc pas possible d'appliquer rétroactivement ce tarif aux occupants de la copropriété. En revanche, le médiateur estime que le fournisseur X ne peut valablement invoquer les termes de l'article 4.3 des conditions générales de vente d'un contrat professionnel pour s'exonérer de son devoir de conseil. En effet le syndicat, qui représente la collectivité des copropriétaires en tant que consommateurs, n'est pas un professionnel. Il ne peut donc se voir opposer une clause qui, sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, semble créer un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties et s'apparente comme telle à une clause abusive.

La question posée est de savoir si le fournisseur aurait dû proposer spontanément ce tarif jaune.

Le médiateur rappelle qu'en droit, le fournisseur est non seulement soumis à une obligation d'information envers le consommateur mais également à un devoir de renseignement et de conseil. Cette dernière obligation suppose selon la jurisprudence<sup>2</sup> que le vendeur s'enquiert des besoins du consommateur afin de vérifier que le bien ou le service à la vente corresponde au mieux à son mode de consommation. C'est donc à tort que le fournisseur X a opposé au syndicat la R. du L. qu'il n'avait pas à s'assurer de l'adéquation de son tarif à ses besoins. Le médiateur souligne en outre qu'au titre de l'article 1135 du code civil, les suites du contrat commandent que le devoir de conseil se poursuive après sa formation. Il appartient donc au fournisseur d'analyser régulièrement les consommations de son client et de revenir vers lui lorsqu'une offre est mieux adaptée à ses besoins.

Toutefois, au regard des éléments dont il dispose, le médiateur considère qu'il est peu probable que le tarif « jaune » auquel prétend le syndicat soit réellement plus intéressant financièrement pour lui : il convient en effet de prendre en compte le fait que le syndicat n'a besoin que d'une puissance de 24 kVa. Un tel niveau de puissance apparaît déjà très élevé pour un usage d'éclairage des parties communes. Il faut comparer non seulement le prix des consommations mais également le prix de l'abonnement, ainsi que les coûts de modification de l'installation et du branchement. Il importe également de retenir pour l'analyse le niveau des consommations corrigées du dysfonctionnement exposé plus haut.

## La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de régulariser la facturation de la R. du L. pour la période du 18 juillet 2003 au 21 juillet 2004 selon la proposition faite par le distributeur A et de vérifier avec le représentant du syndicat l'adéquation de son contrat de fourniture avec ses besoins.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 6 juillet 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

---

<sup>2</sup> Cass. Com. 15 mai 2001 Cass.