

Viteos SA  
Direction  
Quai Max-Petitpierre 4  
Case postale 3206  
2000 Neuchâtel

Lausanne et Neuchâtel, le 1<sup>er</sup> décembre 2015

## Concerne : Changement de tarifs annoncé au 1<sup>er</sup> janvier 2016

Mesdames, Messieurs,

Vous avez dernièrement informé vos clients qu'ils seraient automatiquement assujettis au tarif « Vivalor » dès janvier 2016, lequel majore de 0,45ct/kWh le tarif payé par les ménages jusqu'à présent.

Si la Fédération romande des consommateurs salue la mise en place de cette nouvelle offre de courant vert, elle conteste la méthode employée. D'abord, bien que vos clients aient la possibilité de rester dans le tarif de base, l'information risque fort de ne pas être lue ou comprise par certaines personnes. Surtout, les personnes qui n'auraient pas accès à internet et ne souhaitent pas payer le tarif Vivalor ne peuvent vous contacter que par téléphone de manière restreinte les mardis et jeudis ouvrables jusqu'au 15 janvier 2016 pour faire part de leur renoncement. En ces périodes de fêtes, disposer de moins de deux mois de délai pour faire ces démarches est particulièrement court et il est fort probable que de nombreux clients ne trouvent pas le temps nécessaire.

D'autre part, vous n'indiquez nulle part ce qui se passerait pour les clients qui souhaiteraient retrouver le tarif de base après le 15 janvier 2016 : leur sera-t-il possible de résilier en tout temps l'offre Vivalor ? Nous espérons vivement que vous offrez cette option à vos clients.

La Fédération romande des consommateurs est consciente que le régime dit « opt-out » est souvent la manière la plus efficace de promouvoir les énergies renouvelables. Etant engagée depuis des années en faveur de la consommation responsable, elle est sensible aux mesures permettant de promouvoir ce type d'énergie. Nous sommes également conscients que le surcoût de l'offre Vivalor, évalué à environ fr. 1,30 par mois pour un ménage moyen, est supportable par l'essentiel des ménages concernés. Mais elle ne peut pas pour autant donner tort aux personnes opposées à ce changement, ni cautionner la méthode qui consiste à profiter de la passivité des clients. De l'avis de la FRC, l'incitation doit toujours être préférée à la contrainte.

En bref, nous vous demandons de transmettre par courrier à vos clients un coupon-réponse pré-affranchi leur permettant de faire facilement part de leur choix de renoncer au tarif Vivalor s'ils le souhaitent et de permettre ce retour au tarif de base en tout temps.

Dans l'attente de votre réponse, nous vous adressons, Mesdames, Messieurs, nos salutations les meilleures.


Fédération romande  
des consommateurs

Nicole Humbert-Droz



Présidente de la section  
Neuchâteloise

Laurianne Altwegg



Responsable Energie  
et Environnement