



Réf. 480718-192769004/FF

Recommandation n° 2009-013/PG

relative à la saisine de Madame G, représentant la société C, du 11 juillet 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 11 juillet 2008 par Madame G, représentant la société C, d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

Mme G reproche au fournisseur X de ne pas avoir enregistré la souscription de l'option tarifaire TEMPO qu'elle avait demandée.

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

Mme G a fait l'acquisition d'un hôtel-restaurant en janvier 2007 pour lequel elle a conclu par téléphone un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur X. Le fournisseur X lui a confirmé la possibilité de disposer de l'option tarifaire TEMPO, comme son prédécesseur.

Un relevé du compteur a été réalisé le 30 janvier 2007. Depuis cette date, la société C n'a reçu que des factures basées sur des estimations de consommation.

Mme G a communiqué à X les index relevés sur son compteur en fonction des différentes périodes (bleu, blanc, rouge) par courriers daté des 14 avril 2008 et 3 juillet 2008. Ces index n'ont pas été pris en compte.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis son analyse du dossier le 26 août 2008:

- La consommatrice a acquis l'hôtel restaurant en janvier 2007. Lors de l'appel de la consommatrice pour la souscription d'un contrat de gaz naturel, un contrat d'électricité lui a été proposé, avec option tarifaire TEMPO comme elle le demandait.
- Toutefois, un contrat en double tarif 36kVa option HP/HC lui a été adressé. La consommatrice n'a pas retourné le contrat signé.
- Le fournisseur X a demandé au distributeur la mise en service du compteur à 36kVa option HP/HC, mais la consommatrice a refusé le réglage du compteur. Néanmoins, l'opération a été réalisée dans le système d'information du fournisseur X.
- Depuis cette date, les factures sont estimées car les index relevés par le distributeur ne sont pas compatibles avec les données de la consommatrice dans le système d'information du fournisseur X.
- La fourniture de la consommatrice a été coupée à la suite de son refus de procéder au règlement de ses factures.
- *« L'option tarifaire Tempo est en extinction, elle n'est plus proposée depuis le 1er août 2004. Elle ne peut être demandée par un client éligible au sens du décret du 23 juin 2004 pour un nouveau contrat, ni lors d'une modification ou d'un renouvellement de contrat. »*

Par courrier en date du 30 septembre 2008 adressé à la consommatrice, le fournisseur X a reconnu les désagréments subis par la consommatrice du fait de dysfonctionnements qui lui étaient imputables et a proposé de prendre à sa charge :

- Les frais liés à l'intervention programmée pour le réglage du compteur (51,91 euros HT) ;
- Les frais liés à l'interruption de fourniture du 29 août 2008 ;
- La perte de chiffre d'affaires inhérente à cette coupure moyennant l'obtention des justificatifs comptables ;
- Les frais liés au déplacement sans intervention du 29 septembre 2008.

Par courrier en date du 24 novembre 2008, le fournisseur X a confirmé la prise en charge des différents frais mentionnés ci-dessus. Le fournisseur ajoute qu'à titre exceptionnel, il prend à sa charge le montant correspondant à la différence de facturation entre les tarifs TEMPO et Heures pleines Heures creuses sous forme de geste commercial d'un montant de 457,66 euros hors taxes.

Cette proposition de geste commercial a été confirmée par courrier en date du 25 janvier 2009, avec une perte de chiffre d'affaire estimée à 748,33 euros HT, ainsi qu'un « ultime geste commercial » de 200 euros hors taxes. Cette proposition, d'un montant total de 1405,89 euros HT, est conditionnée à la signature par la consommatrice d'un document intitulé « Accord de geste commercial » qui vaut renonciation à tout recours ultérieur pour le litige concerné.

A la suite d'une demande d'observations en date du 26 août 2008, le distributeur A a répondu, par courriel en date du 23 octobre 2008, que le problème avait son origine dans le défaut de mise en conformité d'un instrument de comptage avec la mise en service d'un contrat de fourniture à prix de marché.

Le distributeur A a ajouté qu'il était prêt à mettre en conformité le comptage avec l'offre tarifaire dont le fournisseur X et la consommatrice conviendront.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine un défaut d'information précontractuelle qui a eu pour conséquence des anomalies de facturation et une suspension de fourniture.
- La consommatrice souhaitait bénéficier de l'option tarifaire TEMPO. Trois informations essentielles ne lui ont pas été communiquées par le fournisseur X :

- L'option tarifaire TEMPO est un tarif réglementé qui n'est proposé que par le fournisseur X sur la zone de desserte du distributeur A ;
 - L'option tarifaire TEMPO ne peut plus être souscrite par les consommateurs professionnels depuis le 1^{er} août 2004. Mme G ne pouvait donc pas souscrire ce tarif, même en s'adressant au fournisseur X.
 - Ni le fournisseur X, ni aucun autre fournisseur alternatif d'électricité d'ailleurs, ne propose une formule tarifaire similaire à TEMPO à ses clients.
- Le fournisseur X a reconnu avoir induit en erreur la consommatrice en prétendant pouvoir reconduire l'option tarifaire TEMPO du précédent occupant.
 - Au-delà de cette erreur de départ, imputable sans doute à un défaut de formation auquel il conviendra de remédier, le fournisseur X aurait dû par la suite investiguer le dossier de la consommatrice sur la base des données en anomalie transmises par le distributeur et de ses courriers de réclamation. Ce traitement approprié du dossier aurait permis d'éviter l'aggravation du litige jusqu'à une coupure pour impayé.
 - Toutefois, le fournisseur X a reconnu sa responsabilité et le médiateur considère que les dédommagements proposés à la consommatrice sont satisfaisants.
 - Par ailleurs, le médiateur s'étonne que la consommatrice ait été facturée à hauteur de 56,91 euros pour la prestation du distributeur relative au changement de réglage de son compteur (de TEMPO à Heures Pleines/Heures Creuses). Dans la mesure où la consommatrice, comme son fournisseur, n'avaient pas d'autre alternative que de faire réaliser cette prestation pour obtenir une mise en service, le médiateur estime que ces frais devraient être couverts par le forfait « accès à l'électricité » du distributeur. Le médiateur considère que ce type de situation pourrait être pris en compte dans la procédure « MISE EN SERVICE - RESILIATION - CHANGEMENT DE FOURNISSEUR POUR LES CLIENTS BT<36 KVA »¹ élaborée dans le cadre du groupe de travail électricité (GTE) placés sous l'égide de la Commission de Régulation de l'Energie.
 - Enfin, le médiateur regrette que les fournisseurs alternatifs ne puissent pas proposer d'options tarifaires similaires aux tarifs réglementés TEMPO ou EJP, c'est-à-dire des tarifs dits à effacement², et que les fournisseurs historiques tendent à les mettre en extinction. En effet, ces options tarifaires constituent une solution éprouvée pour réduire les pics de consommation lors d'une pointe de froid, ce qui limite les risques de défaillance des réseaux et les émissions de CO₂.

La recommandation du médiateur

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

- de mettre en œuvre l'ensemble de ses propositions formulées dans son courrier du 25 janvier 2009 ;
- de conseiller la consommatrice sur l'option tarifaire la plus adaptée à ses usages.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de ne pas facturer au fournisseur X la prestation de mise en conformité du compteur avec l'option tarifaire qui sera retenue par Mme G.

¹ Cette procédure peut être consultée sur le site www.gte2007.com

² Un tarif est dit à effacement lorsqu'il incite le consommateur à s'effacer, c'est-à-dire à moins consommer à certaines périodes de l'année, appelées jours rouges pour EJP et TEMPO. Le caractère incitatif de l'effacement se traduit par un prix des kWh les jours rouges extrêmement élevé ; en contrepartie le prix des kWh les autres jours est très intéressant.

Le médiateur national de l'énergie recommande que soit examinée dans le cadre de la concertation mise en place sous l'égide Commission de Régulation de l'Energie une modification de la procédure « MISE EN SERVICE - RESILIATION - CHANGEMENT DE FOURNISSEUR POUR LES CLIENTS BT < 36 KVA », afin que ne soient pas facturés les frais de mise en conformité du comptage dans les cas où un fournisseur est obligé de demander cette prestation, lors d'une mise en service ou d'un changement de fournisseur, parce que le comptage en place correspond à une option tarifaire qu'il n'est pas en mesure de proposer.

Le médiateur national de l'énergie recommande à l'ensemble des parties prenantes d'examiner la possibilité de lever les freins à la commercialisation d'offres à prix de marché similaires à TEMPO et EJP, dont l'impact bénéfique sur le système électrique a fait ses preuves.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, au distributeur A ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X ainsi que le distributeur A informeront 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 quatre exemplaires, le 9 février 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE