

**Recommandation n° 2009-227/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur(s) : M. M

Fournisseur (s) : X
Distributeur : A

L'examen de la saisine

M. M a souscrit l'option tarifaire TEMPO et conteste les décalages horaires de son dispositif (compteur et boîtier de signal tarifaire) concernant l'heure de passage en heures creuses.

Le 19 décembre 2007, jour rouge, le consommateur a noté que le passage en heures creuses de son compteur s'était effectué avec 35 minutes de retard. Le même jour, le boîtier de signal tarifaire TEMPO a enregistré le passage en heures creuses avec 10 minutes de retard par rapport à l'horaire effectif. Quelques jours plus tard et également au mois de mars, M. M a constaté au niveau de son compteur que le passage en heures creuses s'était effectué avec 5 minutes de retard par rapport à l'horaire prévu.

M. M a adressé plusieurs réclamations à son fournisseur. Par plusieurs courriers, ce dernier lui a précisé d'une part que le boîtier de signal tarifaire ne faisait pas partie des engagements contractuels et que d'autre part, le basculement des heures pleines en heures creuses pouvait varier de quelques minutes en fonction de la courbe de charge. Toutefois, quel que soit le décalage constaté, le nombre d'heures creuses quotidiennes (6 heures en période rouge) était toujours respecté. M. M considère que ce type de réponse remet en cause la fiabilité de la facturation de son fournisseur. Il réclame la mise en place d'un système plus fiable.

A la demande du médiateur, le distributeur a précisé que la technologie utilisée pouvait être affectée par des perturbations électriques et que « *Par précaution, chaque train d'émission est systématiquement dupliqué 30 minutes après son émission. Le décalage possible de 30 minutes peut être tantôt préjudiciable au client tantôt en sa faveur.* »

Les conclusions du médiateur

Ce litige a pour origine, le constat de décalages dans le basculement en heures creuses prévu par l'offre TEMPO que fournisseur et distributeur imputent à des contraintes techniques.

Concernant le boîtier de signal tarifaire, le médiateur constate que les explications fournies par courrier par le fournisseur sont contradictoires avec celles qui figurent sur son site internet sous l'onglet « *option tempo* : « *Seules les informations affichées sur votre compteur et sur le boîtier « signal tarifaire » sont contractuelles* ». Le médiateur constate par ailleurs que les documents contractuels remis au consommateur relativement à l'offre TEMPO n'ont pas précisé la nature du boîtier¹. Il faut considérer par conséquent, puisque ce boîtier fait partie des éléments nécessaires à la bonne utilisation de l'option TEMPO que les informations qu'il délivre doivent faire partie des prestations garanties par le fournisseur.

Concernant le décalage possible du basculement tarifaire, le médiateur relève que le distributeur admet la possibilité d'un décalage de 30 minutes qui ne saurait assurément rentrer dans la tolérance contractuelle qui n'est que de « *quelques minutes* ». Un tel décalage constitue un manquement aux obligations contractuelles du contrat de fourniture d'énergie ce qui ouvre droit à réparation au bénéfice du consommateur. A défaut pour le distributeur d'être en mesure de proposer un système plus fiable, le médiateur estime nécessaire de renforcer l'information contractuelle sur la tolérance des décalages

¹ Le médiateur a déjà eu l'occasion de souligner dans une précédente recommandation les lacunes de l'information contractuelle de l'option TEMPO au regard de l'article L-121-87 du Code de la consommation.

susceptibles de se produire dans l'activation des signaux tarifaires et de prévoir un dédommagement en cas de dépassement.

Ces anomalies n'ont pas été à l'origine d'un préjudice financier important pour le consommateur puisque l'activation de son chauffage se fait avec le basculement réel en heures creuses. Cependant les désagréments qui ont pu en résulter sous la forme d'un confort inférieur à celui attendu en période hivernale et les réponses insuffisantes du fournisseur doivent faire l'objet d'un dédommagement de la part du fournisseur, comme du distributeur, responsable de l'activation du signal TEMPO.

La recommandation du médiateur

Le médiateur recommande au distributeur A d'accorder un dédommagement de 25 euros TTC au consommateur compte tenu de la défaillance de l'activation du signal tarifaire sous sa responsabilité et de s'engager sur des tolérances de délai dans l'activation de ses signaux tarifaires.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder un dédommagement de 50 euros TTC au consommateur et de prévoir pour les consommateurs abonnés à cette option une information plus précise sur les tolérances de délai pour l'activation des signaux tarifaires.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateurs 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. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 30 novembre 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE