

Madame XXXX
Paris, le 27 juin 2017

Dossier suivi par : XXXX
N° de saisine : D2017-01700
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Le 22 novembre 2016, vous avez reçu un courriel de la part du fournisseur A vous informant que la plage contractuelle des HC (2h30 à 7h30 et 14h30 à 17h30) avait été modifiée (23h00 à 7h00) « *pour une meilleure gestion du réseau électrique* ».

Vous avez contesté à plusieurs reprises cette modification unilatérale, sans obtenir de réponses sur le fond.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur A et le distributeur Y m'ont adressées (jointes en annexe).

En ce qui concerne la décision de modifier la plage des heures creuses qui vous était attribuée :

L'article L.341-4 du Code de l'énergie dispose que « *les gestionnaires des réseaux publics de transport et d'électricité mettent en œuvre des dispositifs permettant aux fournisseurs de proposer à leurs clients des prix différents suivant les périodes de l'année ou de la journée incitant les utilisateurs des réseaux à limiter leur consommation pendant les périodes où la consommation de l'ensemble des consommateurs est la plus élevée. La structure et le niveau des tarifs d'utilisation des réseaux de transport et de distribution d'électricité sont fixés afin d'inciter les clients à limiter leur consommation aux périodes où la consommation de l'ensemble des consommateurs est la plus élevée.* »

Il en résulte que la détermination des plages horaires d'heures creuses relève de la responsabilité du gestionnaire de réseau de distribution. Ces prérogatives sont justifiées par la nécessité d'optimiser l'exploitation du réseau public d'électricité et d'inciter les utilisateurs à limiter leurs consommations durant certaines heures de pointe pour ne pas mettre en difficulté le réseau électrique. C'est en quelque sorte un outil de bonne gestion du réseau. Dans ce contexte, les plages horaires sont déterminées indépendamment des souhaits que peuvent exprimer les fournisseurs d'énergie ou leurs clients.

La délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 12 décembre 2013 portant décision relative aux tarifs d'utilisation d'un réseau public de distribution d'électricité dans le domaine de tension HTA ou BT¹ précise que « *les classes temporelles sont fixées localement par le gestionnaire de réseau public en fonction des conditions d'exploitations des réseaux publics* ». Les heures ne sont donc jamais identiques sur le territoire et varient en fonction de différents critères (exemple : lieu d'habitation, utilisation locale du réseau électrique).

Cette délibération ajoute que « *tous les jours comprennent 8 heures creuses consécutives ou fractionnées en deux périodes comprises dans les plages de 12 heures à 16 heures et de 21 heures 30 à 7 heures 30* ». La plage 23h00-7h00 qui vous est attribuée est donc conforme à ces prescriptions.

¹ Disponible sur le site www.cre.fr

La décision du distributeur Y de modifier la plage horaire des heures creuses qui vous était attribuée n'est donc pas une mesure individuelle mais s'inscrit dans le cadre réglementaire en vigueur, tenant compte des contraintes locales de la distribution électrique. Quel que soit votre fournisseur, les mêmes plages horaires vous seraient applicables.

En ce qui concerne l'information qui vous a été communiquée sur cette modification :

Le distributeur Y a indiqué avoir informé, dès mars 2016, le fournisseur A que la plage horaire des heures creuses concernant votre contrat serait modifiée.

L'article 1.3.1 du contrat GRD-F², liant le fournisseur A et le distributeur Y, stipule que « *le Fournisseur s'engage au titre de ses relations contractuelles avec le Client (...) à informer le Client relativement aux dispositions générales d'accès au Réseau Public de Distribution* »

En application de ces dispositions, il incombe donc aux fournisseurs d'électricité d'informer leurs clients des modifications des plages horaires d'HC appliquées à leur contrat.

C'est ainsi que le 22 novembre 2016, le fournisseur A vous a informé que la plage d'heures creuses qui vous était attribuée serait modifiée le jour même.

Le fournisseur A a précisé dans ses observations que ses clients pouvaient recevoir cette information « *au plus tard deux mois après* » la date de modification de leur plage horaire, au motif que cela permettrait « *de passer l'information au plus près de la date du changement pour nous assurer que l'utilisateur soit bien informé* ».

Cette pratique ne me paraît pas opportune.

Elle risque d'induire en erreur le consommateur sur le prix auquel est facturée l'énergie avant qu'il ne dispose de l'information adéquate. Un consommateur peut ainsi faire fonctionner ses équipements en heures pleines, alors qu'il pense les utiliser en heures creuses, sur la base des plages horaires antérieures.

À l'inverse, prévenu suffisamment tôt, le consommateur est assuré de disposer du temps nécessaire pour adapter ses installations asservies, éventuellement avec l'aide d'un électricien.

Surtout, à quoi bon modifier les plages d'heures creuses, si le consommateur n'en est pas informé ? Il ne modifiera pas ses usages et l'objectif de reporter des consommations dans les nouvelles plages horaires ne sera pas atteint.

En principe, le fournisseur peut assurer sans difficulté cette information préalable. Le distributeur Y l'informe des nouvelles plages horaires applicables, six mois avant qu'elles ne soient effectives.

Il me paraît donc utile que le fournisseur A, comme la plupart des autres fournisseurs, relaie dès qu'il la reçoit, l'information relative à la modification des plages d'heures creuses.

D'autre part, les dispositions du code de la consommation imposent d'informer le consommateur de tout projet de modification du contrat un mois avant la date d'entrée en vigueur envisagée (L 224-10 du code de la consommation. Ces dispositions devaient s'appliquer ici.

Or, cette information vous a été transmise le jour même du changement des plages horaires.

Sur le semestre concerné (de septembre à mars) je relève un écart de 6 points en plus avec le taux d'heures pleines relevé précédemment. Cela représente un surcoût de l'ordre de 10 euros TTC sur votre facture.

N'ayant pu vous joindre pour préciser vos usages, je ne suis pas en mesure de cerner si cet écart provient d'un retard dans l'adaptation de vos équipements ou de vos usages courants qui sont désormais moins synchronisés avec les nouvelles plages d'heures qui ne sont plus méridiennes.

² Disponible à l'adresse suivante : www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-FOR-CF_02E.pdf

Concernant le traitement de vos réclamations, je relève que vous n'avez pas reçu de réponse satisfaisante.

En effet, le distributeur Y a reconnu avoir reçu votre courriel le 23 novembre 2016. Il a précisé avoir tenté de vous contacter par téléphone le 8 décembre 2016 et, n'ayant pu converser avec vous, vous avoir laissé un message vous invitant à contacter votre fournisseur. J'estime qu'à la suite de la réception de votre réclamation, il lui revenait de vous apporter lui-même une réponse complète. Il disposait pour ce faire de votre adresse courriel.

En ce qui concerne le fournisseur A, il a indiqué avoir tenté de vous contacter, en vain à trois reprises, puis vous avoir joint le 3 février 2017, soit plus d'un mois et demi après avoir reçu votre réclamation écrite. Pour votre part, vous affirmez qu'aucun message n'a été laissé sur votre répondeur téléphonique. Or, s'il ne parvenait pas à vous joindre par téléphone, votre fournisseur aurait pu vous apporter une réponse écrite. Je considère d'ailleurs qu'une réclamation écrite appelle toujours une réponse sous le même format. Votre fournisseur a proposé de vous accorder 50 euros TTC pour le traitement insuffisant de votre réclamation.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur Y de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC pour les désagréments liés au traitement insatisfaisant de votre réclamation.

Je recommande également au fournisseur A de vous accorder le dédommagement de 50 euros TTC qu'il a proposé, pour la gestion insatisfaisante du changement des plages horaires prévues par votre contrat.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de veiller à informer ses clients de la modification de la plage des heures creuses applicable à leur contrat, dès qu'il en est lui-même informé par le distributeur.

Les solutions proposées en médiation ne peuvent être imposées aux parties.

Si vous êtes en désaccord avec cette recommandation, ou si le fournisseur A et/ou le distributeur Y refuse(nt) de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont l'analyse pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du Code de l'énergie, le fournisseur A et le distributeur Y m'informeront dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert

A blue ink signature of Jean Gaubert, consisting of a stylized, cursive script.

Copie : A / Y