



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-327585327/JC

Recommandation n° 2009-099/PG

relative à la saisine de Monsieur C

du 13 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 13 novembre 2008 par Monsieur C d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

Monsieur C conteste la répartition horaire de ses consommations enregistrées en heures creuses et en heures pleines qui ne sont pas conformes aux dispositions de son contrat.

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

M. C est abonné, depuis le 7 juin 2000, à l'option tarifaire « Heures Pleines - Heures Creuses » qui lui permet de bénéficier d'un prix moins élevé pour ses consommations enregistrées pendant les heures creuses. Son contrat prévoit une application de cette option de 1h à 7h et de 12h à 14h.

Estimant sa facture d'électricité du 6 juin 2008 excessive, M. C a pris contact avec le responsable de la maintenance de son bailleur pour vérifier son installation électrique.

Le 27 juin 2008, le responsable de la maintenance n'a constaté aucune anomalie dans l'installation électrique du consommateur mais a souligné que le compteur de M. C ne basculait pas en heures creuses de 12h à 14h comme le prévoyait son contrat mais uniquement la nuit.

Par conséquent, le consommateur a pris contact avec son fournisseur et un rendez-vous a été fixé le 9 juillet 2008 entre 13h30 et 15h30. Le technicien a réalisé son intervention dans la matinée en l'absence du consommateur et n'a pas laissé de bon d'intervention sur place.

Le 26 août 2008, M. C a reçu un appel de son fournisseur lui annonçant que la ventilation « Heures Pleines - Heures Creuses » de 1h à 7h et de 12h à 14h est désormais effective sur son compteur.

Par courrier du 2 septembre 2008, M. C a demandé, en vain, à son fournisseur de régulariser ses factures antérieures, durant une période de 8 années, du fait d'une ventilation « Heures Pleines - Heures Creuses » non conforme aux dispositions contractuelles.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X et du distributeur A le 26 novembre 2008.

Le médiateur national de l'énergie constate n'avoir reçu aucune réponse de la part du fournisseur X en dépit d'une relance en date du 6 mai 2009.

Les observations du distributeur A, reçues le 9 avril 2009, sont les suivantes :

- « *Le 27 juin 2008, le fournisseur demande au distributeur de réaliser un contrôle d'appareil au domicile de Monsieur C afin de vérifier si le codage des Heures Creuses est conforme aux plages stipulées sur la facture contrat (1h00-7h00 et 12h00-14h00).* »
- « *Le distributeur intervient sur place le 9 juillet 2008, constate que le codage du relais était réglé sur 22h00 - 6h00 et remet en conformité le réglage des plages d'Heures Creuses avec le contrat. Les frais d'intervention sont annulés par le distributeur.* »
- « *Conformément aux dispositions de la procédure établie avec les acteurs du marché, en l'absence d'historique de consommation exploitable et dans le cas où le dysfonctionnement porte exclusivement sur le relais, seule la répartition dans les différents postes horaires fait l'objet d'une évaluation calée sur la répartition des consommations moyennes observées pour des points de livraison présentant des caractéristiques comparables (HC 44% et HP 56%).*»
- « *La période prise en compte par le distributeur A pour le calcul du redressement est, compte tenu des éléments du dossier, d'une durée de deux ans, du 6 juillet 2006 au 9 juillet 2008.* »
- « *Un abattement de 10% sera appliqué* ».

Les conclusions du médiateur

- Ce litige a pour objet la prise en compte d'une plage horaire pour l'application de l'option tarifaire « Heures Pleines - Heures Creuses » non conforme aux dispositions contractuelles.
- Le consommateur a subi un préjudice en raison d'un défaut de codage de son compteur ne permettant pas à ce dernier de passer en heures creuses selon les plages contractuellement convenues.
- L'intervention du consommateur auprès de son fournisseur a permis que l'anomalie puisse être constatée le 9 juillet 2008 et corrigée le jour même. Toutefois le consommateur n'en a pas été informé avant le 26 août 2008.
- Il semble que ni le fournisseur ni le distributeur n'aient envisagé préalablement à la saisine un redressement de facturation, comme le demandait le consommateur.
- Le distributeur préconise, pour établir cette facture de régularisation, de prendre en compte « *les consommations moyennes observées pour des points de livraison présentant des caractéristiques comparables (HC 44% et HP 56%)* » sur une période de deux ans, allant du 6 juillet 2006 au 9 juillet 2008.
- La solution proposée par le distributeur est conforme à la procédure pour dysfonctionnement de comptage en vigueur établie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie¹. Cette

¹ « PROCEDURE DETAILLEE APPLICABLE EN CAS DE FRAUDES ET ERREURS DECOMPTAGE AUX SITES DE CONSOMMATION

procédure prévoit un abattement systématique de 10 % sur les consommations évaluées pendant la période de dysfonctionnement pour tenir compte de l'incertitude de l'évaluation. Cet abattement de 10 % ne peut pas s'appliquer à proprement parler à un redressement qui porte exclusivement sur la ventilation heures pleines/heures creuses des consommations comme c'est le cas en l'espèce : il n'y a en effet aucune incertitude sur le niveau global des consommations enregistrées par le compteur. Dans cette situation le médiateur estime logique de calculer le redressement sur la base d'un ratio heures pleines/heures creuses légèrement plus favorable au consommateur que celui qui résulte du calcul de la période de référence, ce qui permet de tenir compte de l'incertitude sur la ventilation précise des consommations. Le médiateur propose qu'un ratio de 48 % (44 + 10%) concernant les heures creuses soit retenu.

- Le médiateur national de l'énergie considère qu'une période de redressement limitée à deux ans n'est pas conforme au droit.
 - Selon l'article 2224 du Code Civil, un consommateur dispose d'un délai de 5 ans à l'égard d'un professionnel pour faire valoir ses droits. M. C ayant eu connaissance du dysfonctionnement en juin 2008, il dispose de 5 ans pour faire valoir son droit à redressement.
 - Ce délai de prescription ne s'applique pas à la période de redressement, comme l'a déjà souligné le médiateur au distributeur A, qui persiste à confondre durée de prescription et durée de redressement (cf. recommandation n°2008-024).
- La demande du consommateur à être redressé depuis la mise en service de son compteur, sur 8 ans, apparaît donc justifiée.

La recommandation du médiateur

Le médiateur recommande au distributeur A d'évaluer la ventilation des heures pleines et des heures creuses de M. C depuis la mise en service de son compteur, sur la base d'un ratio de 48% en heures creuses.

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

- de corriger la facturation de M. C en conséquence ;
- d'accorder à M. C un dédommagement de 100 euros TTC pour les désagréments subis dans le traitement de sa réclamation, en particulier pour n'avoir pas traité la demande de régularisation de ses consommations.

Le médiateur national de l'énergie estime nécessaire de voir précisé, dans le cadre des instances de concertation mises en place sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie, l'abattement de 10% prévu dans l'évaluation des redressements de consommation suite à dysfonctionnement de comptage lorsque le redressement porte exclusivement sur la ventilation d'une consommation entre plusieurs postes horaires.

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

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, le distributeur A et le fournisseur X 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 18 juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE