



Réf. 480718-257292985/CK

Recommandation n° 2009-166/PG
relative à la saisine de Monsieur C
du 28 octobre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 28 octobre 2008 par Monsieur C d'un litige avec le fournisseur X.

M. C réclame une indemnisation pour la détérioration d'un disjoncteur à la suite de la modification de son branchement de triphasé en monophasé. Par ailleurs, il conteste l'horaire de déclenchement des heures creuses qui n'est pas selon lui conforme à 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

Lors de son emménagement, à la fin de l'année 1995, M. C a souscrit un contrat option Heures pleines, Heures creuses (HP/HC) pour une puissance de 9 kVA en triphasé.

Le 30 novembre 2005, à la demande du consommateur, un agent du distributeur A est intervenu pour adapter son installation en courant monophasé. A la suite de cette intervention, le disjoncteur du chauffage aurait été endommagé.

Dans différents courriers, le consommateur a réclamé le remboursement du disjoncteur détérioré, soit 714 euros, ainsi qu'un dédommagement.

Par ailleurs, le consommateur a contesté l'horaire de basculement du compteur en heures creuses avec trente minutes d'avance, soit 12h00 au lieu de 12h30 et 14h00 au lieu de 14h30. Ayant installé un système de programmation, le consommateur a estimé que ce décalage lui avait fait consommer 3500 kWh supplémentaires par rapport à l'année précédente.

Dans deux courriers du 15 mai et 1^{er} septembre 2008, M. C a exposé ces deux motifs de réclamation à son fournisseur X. Sans réponse, il a saisi le médiateur national de l'énergie.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité le 14 novembre 2008 les observations du fournisseur X et du distributeur A.

Le 2 avril 2009, le distributeur A a transmis, les éléments suivants :

- concernant le sinistre sur le disjoncteur, il a précisé qu'aucun élément ne permettait de mettre en évidence un lien de causalité entre leur intervention et la détérioration du disjoncteur ;
- concernant le décalage de la plage des heures creuses, il a affirmé que le déclenchement des heures creuses est programmé sur la plage suivante : 1h00 - 7h00 et 12h30 - 14h30 ;
- il a également précisé que le consommateur pouvait demander une vérification du dispositif de comptage. Dans le cas où une défaillance du dispositif serait détectée, le distributeur prendrait à sa charge tous les frais afférents à la vérification.

Les observations du fournisseur X, reçues le 25 juin 2009, sont les suivantes :

- concernant le sinistre, il a précisé qu'il n'a pas d'observation à formuler ;
- concernant le décalage de la plage horaire heures creuses en avance de 30 minutes par rapport à l'horaire contractuel :
 - dans un premier temps, le fournisseur X a proposé de demander au distributeur une vérification du comptage du consommateur et notamment le relais de déclenchement en heures creuses. Pour compenser le retard apporté à répondre, le fournisseur X acceptait de prendre en charge cette prestation, quel qu'en soit le résultat ;
 - dans un second temps, il a précisé que sa demande de vérification n'avait pas pu être prise en compte dans la mesure où le consommateur avait changé de fournisseur. Toutefois, il a attiré l'attention du distributeur sur un possible dysfonctionnement du compteur du point de livraison.

Le 8 juillet 2009, le médiateur national de l'énergie a demandé au distributeur s'il avait modifié l'horaire de déclenchement des heures creuses et quelle était la tolérance maximum dans le décalage des heures creuses.

Le distributeur a apporté, le 9 juillet 2009, les réponses suivantes :

- il n'a pas connaissance d'une intervention récente afin de modifier « *le codage du dispositif change tarif* » du consommateur ;
- « *De manière générale, le décalage des changements de tarif n'excède [...] pas cinq minutes [...]* » ;
- le distributeur précise que ce décalage suspecté par le consommateur n'est pas de nature à entraîner une augmentation du volume global de consommations mais plutôt à fausser la répartition des consommations selon les plages tarifaires.

Le 28 juillet 2009, à la demande du médiateur, le distributeur A a communiqué la répartition heures pleines - heures creuses du compteur de M. C :

- du 30/11/05 au 11/09/06 : HC 35,59% et HP 64,41%
- du 11/09/06 au 05/03/07 : HC 34,33% et HP 65,67%
- du 05/03/07 au 27/08/07 : HC 34,84% et HP 65,16%
- du 27/08/07 au 05/03/08 : HC 33,68% et HP 66,32%
- du 05/03/08 au 22/08/08 : HC 36,59% et HP 63,41%
- du 22/08/08 au 05/03/09 : HC 35,17% et HP 64,83%

Au cours de la saisine, le consommateur a informé les services du médiateur qu'il avait résilié son contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur X et souscrit, depuis le 2 décembre 2008, un nouveau contrat avec un autre fournisseur, date à laquelle il considère que le problème de décalage est résolu.

Les conclusions du médiateur

- La saisine de M. C concerne deux litiges indépendants l'un de l'autre :
 - l'un est relatif à un sinistre survenu postérieurement à la modification de son branchement de triphasé en monophasé ;
 - l'autre à un décalage dans l'horaire de déclenchement des heures creuses.

Concernant le sinistre survenu postérieurement à une intervention du distributeur

- Le sinistre pour lequel le consommateur demande le remboursement du disjoncteur détérioré et un dédommagement est survenu en 2005. Le consommateur n'a semble-t-il pas effectué de déclaration auprès de son assureur mais a demandé réparation directement auprès de son fournisseur d'électricité.
- Le médiateur considère que le consommateur aurait dû effectuer, dès la survenance du sinistre, une déclaration auprès de son assureur qui aurait alors pu mandater un expert avec pour mission de déterminer l'origine et l'étendue de ce sinistre. Cette démarche n'ayant pas eu lieu, il est impossible d'identifier avec certitude les causes du sinistre et l'éventuel lien de causalité avec l'intervention du distributeur.
- Le médiateur estime qu'il n'existe pas de preuve du lien de causalité entre l'intervention du distributeur et le sinistre, ni de preuve de l'étendue du dommage. Par ailleurs, si le sinistre est effectivement consécutif à un défaut lors du passage en monophasé, d'autres équipements électriques auraient également dû être endommagés.
- En conséquence, le médiateur considère que la réalité du sinistre n'est pas avérée et que la réclamation de M. C ne peut aboutir.

Concernant le décalage dans le déclenchement des heures creuses

- Le consommateur a constaté que les heures creuses étaient déclenchées avec trente minutes d'avance par rapport aux horaires contractuellement prévus et mentionnés dans ses factures, soit 12h00 au lieu de 12h30.

- En décembre 2008, le consommateur a changé de fournisseur d'électricité et depuis, selon ses affirmations, l'horaire de déclenchement des heures creuses est à nouveau conforme aux dispositions contractuelles. Il ne peut s'agir que d'une coïncidence, car le changement de fournisseur n'a aucun impact sur la qualité et les caractéristiques de la fourniture électrique et en particulier sur l'horaire de déclenchement des heures creuses.
- Le distributeur a confirmé que le déclenchement des heures creuses était programmé sur la plage horaire 12h30 - 14h30 et a précisé que, de manière générale, un décalage de cinq minutes est possible. Il a précisé n'avoir effectué aucune intervention sur le compteur de M. C afin de modifier les horaires de déclenchement des heures creuses.
- La seule référence au décalage de la plage horaire figure à l'article 4.1 des conditions générales de vente du fournisseur X relatives au tarif bleu (versions du 1^{er} septembre 2007 et du 1^{er} octobre 2009). Elles précisent que « *les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués sur les factures* », sans aucune autre précision.
- Le médiateur ne remet pas en cause la nécessité d'une plage de tolérance de quelques minutes pour basculer d'une plage horaire à l'autre mais constate qu'aucune disposition réglementaire ou contractuelle précise n'encadre le déclenchement des heures pleines et des heures creuses par le distributeur A. Cela lui laisse toute latitude pour moduler les horaires du signal tarifaire HP/HC bien au-delà de la tolérance de cinq minutes qu'il indique respecter « *de manière générale* ».
- Toutefois, même si les observations du distributeur A ne permettent pas d'exclure que, dans certains cas particuliers, le déclenchement des heures creuses se fasse avec plus de cinq minutes d'avance ou de retard, un décalage de trente minutes tel qu'allégué par M. C semble peu probable.
- En tout état de cause, ce décalage n'a pas pu avoir d'impact sur le nombre de kWh consommés mais uniquement sur la répartition heures pleines - heures creuses.
- A cet égard, le médiateur a analysé la répartition des consommations en HP et en HC de M. C depuis novembre 2005 et a pu constater que le volume d'heures creuses était relativement constant. En effet, entre 2005 et 2009, il est compris entre 33,68 % et 36,59 % et il reste dans ces proportions même après son changement de fournisseur et la disparition de l'anomalie selon le consommateur.
- Pour ces motifs, le médiateur estime que le décalage Heures pleines - Heures creuses invoqué par le consommateur est peu probable, et qu'en tout état de cause, aucun préjudice n'est démontré. La réclamation du consommateur n'est donc pas fondée.

Concernant le traitement de la réclamation du consommateur

- Le médiateur estime que le traitement de la réclamation de M. C n'a pas été satisfaisant, puisqu'il n'a obtenu aucune réponse à ses courriers de réclamations de la part de son fournisseur. Le médiateur souligne que l'implication du distributeur dans un litige ne doit pas faire obstacle à un traitement de la réclamation du consommateur dans un délai raisonnable.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à M. C la somme de 50 euros TTC pour absence de réponse à ses différents courriers de réclamation.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de s'engager sur une tolérance maximale concernant les horaires d'activation des différents signaux tarifaires et de prévoir une indemnisation du consommateur lorsque cette tolérance est dépassée. Cet engagement pourrait être utilement repris dans l'annexe 2 bis du contrat GRD-F¹ communiqué lors de la conclusion d'un contrat unique.

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°2007-1504, 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 13 octobre 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

¹ Annexe 2 bis du contrat GRD-F, Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution Basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat Unique.