



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. S 2009-1958 / JC

Recommandation n° 2009-194/PG
relative à la saisine de Monsieur O
du 23 juin 2009 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 23 juin 2009 par Monsieur O d'un litige avec le fournisseur X.

M. O conteste le refus qui lui a été opposé par le fournisseur X de souscrire un contrat de fourniture d'électricité au tarif « TEMPO » au motif que ce dernier serait en « extinction ».

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. O a souscrit un contrat de fourniture d'électricité avec l'option tarifaire « Heures pleines / Heures creuses » à la puissance 9 kVA auprès du fournisseur X.

En mars 2008, M. O a contacté le fournisseur X pour bénéficier d'un contrat de fourniture d'électricité au tarif « TEMPO »¹ à la puissance de 18 kVA.

¹ TEMPO est une option tarifaire du tarif bleu du fournisseur X qui comporte trois périodes principales de consommation : les jours bleus, blancs et rouges avec pour chaque période des heures pleines et des heures creuses. Il y a 300 jours bleus, 43 jours blancs et 22 jours rouges par an. Les jours rouges se situent entre le 1^{er} novembre et le 31 mars. Le type de jour applicable est communiqué la veille pour le lendemain au consommateur via un boîtier spécifique (boîtier TEMPO) qui doit être branché sur une prise électrique. La facturation des consommateurs est différente pour chaque période : le tarif des jours bleus est avantageux par rapport aux tarifs classiques, le coût des consommations pendant les jours rouges est presque 5 fois supérieur aux tarifs classiques et le coût des jours blancs est légèrement supérieur au coût des consommations du tarif Base.

Le fournisseur X a refusé cette demande au motif que le tarif « TEMPO » était en « extinction »² et dès lors la souscription d'un contrat avec cette option tarifaire ne pouvait plus être exigée par les consommateurs.

Le 28 février 2009, M. O a réitéré sa demande en se fondant sur la recommandation n° 2009-016 du médiateur national de l'énergie qui rappelle que le tarif « TEMPO » n'est pas en « extinction » pour les clients résidentiels mais seulement pour les professionnels et qu'il est toujours possible, par conséquent, de souscrire un contrat de fourniture d'électricité pour les particuliers avec ce tarif.

M. O a renouvelé sa réclamation les 13 mars et 16 avril 2009.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X le 30 juillet 2009.

Le 27 août 2009, le fournisseur X a déclaré au médiateur national de l'énergie que la réponse apportée par le centre de relations clients à M. O sur sa demande de souscription au tarif « TEMPO » était erronée.

En effet, il a précisé que ce tarif faisait toujours partie de ses offres tarifaires mais uniquement pour les clients particuliers et que dès lors M.O aurait dû pouvoir souscrire à ce tarif.

Pour résoudre le litige, le fournisseur X a proposé de procéder au changement tarifaire demandé par le consommateur et d'offrir un geste commercial de 37,10 euros TTC, correspondant à deux mois d'abonnement « TEMPO ».

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine un défaut d'information du consommateur sur l'option tarifaire qu'il souhaitait souscrire.
- En effet, le fournisseur X a indiqué au consommateur que le tarif « TEMPO » était en « extinction » et que sa demande de souscription à cette option tarifaire était irrecevable.
- Le médiateur national de l'énergie constate que le tarif « TEMPO » est toujours commercialisé pour les clients résidentiels et par conséquent le fournisseur X aurait dû satisfaire la demande du consommateur.
- Le médiateur national de l'énergie souligne qu'il a déjà répondu à un litige similaire dans la recommandation n° 2009-016 et rappelle au fournisseur X qu'il est tenu de prendre toutes mesures afin que les consommateurs puissent souscrire à cette option tarifaire.
- Le médiateur national de l'énergie considère que la proposition de dédommagement du fournisseur X n'est pas suffisante au regard des désagréments subis par le consommateur. En effet, le consommateur a reçu de la part de son fournisseur une information erronée sur le tarif « TEMPO » ayant pour conséquence qu'il n'a pas pu bénéficier de cet avantage tarifaire pendant plus d'un an et demi.
- Le médiateur national de l'énergie aurait estimé légitime que le dédommagement du consommateur soit l'application rétroactive du tarif « TEMPO » au moment de sa demande.

² Un tarif est dit en extinction lorsqu'il n'est plus possible de le souscrire. Toutefois, les consommateurs qui disposent de ce contrat en conservent le bénéfice.

- Eu égard aux caractéristiques de ce tarif qui comprend 6 périodes tarifaires différentes, il est impossible de calculer précisément les économies qu'auraient réalisées M. O si l'option tarifaire avait été mise en place à la date de sa demande.

Toutefois, le refus injustifié du fournisseur X a indéniablement fait perdre à M. O l'occasion de bénéficier des avantages liés à cette option tarifaire et dans ces conditions, le médiateur national de l'énergie considère équitable de lui accorder un dédommagement supplémentaire de 50 euros TTC, ce qui représente le gain moyen réalisé par les consommateurs ayant souscrit à cette option au tarif en vigueur à l'époque des faits.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre la solution qu'il a proposée à savoir de verser 37,10 euros TTC au consommateur en la complétant de 50 euros TTC, soit un total de 87,10 euros TTC.

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

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X informera 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 trois exemplaires, le 29 octobre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE