

**Recommandation n° 2011-0066/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur: Monsieur C.
Département : 29

Fournisseur(s) : X
Distributeur : A
Energie : Electricité

L'examen de la saisine

M. C. a conclu un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur X sur la base de l'option tarifaire heures pleines/ heures creuses (HP/HC). Lors de la conclusion de ce contrat, le consommateur a été informé que les heures creuses seraient appliquées durant les plages horaires suivantes : de 12h à 14h et de 1h à 7h. Ces plages horaires ont été confirmées par la facture contrat émise le 15 juin 2009.

Toutefois, M. C. s'est aperçu que la plage horaire appliquée aux heures creuses était de 22h30 à 6h30. Il a donc adressé un courrier de réclamation à son fournisseur, le 20 juillet 2009. Sans réponse, le consommateur a réitéré sa réclamation le 15 septembre 2009.

Le 9 octobre 2009, le fournisseur X a reconnu que les plages horaires contractuellement convenues pour les heures creuses ne correspondaient pas à la réalité. Cependant, il a indiqué que « *les périodes d'heures creuses relev[ai]ent du choix exclusif d'A* » et qu'il s'avérait que M. C. était « *alimenté sur un secteur dont les heures creuses sont de 22h30 à 6h30* ».

Insatisfait de cette réponse, M. C. a renouvelé sa réclamation.

Le fournisseur X a pris note que le consommateur avait pu avoir une consommation plus importante sur la plage horaire 12h-14h, car il pensait être en heures creuses. Il lui a donc proposé une indemnisation dont le montant a été estimé à environ 2 euros TTC. Par ailleurs « *conscient des désagréments subis pour obtenir les explications* », le fournisseur X a accordé à M. C. un geste commercial de 58,80 euros TTC correspondant à trois mois d'abonnement.

Le 7 décembre 2009, M. C., toujours insatisfait de la réponse de son fournisseur, a transmis le dossier au service de « médiation » du fournisseur X. Ce service a confirmé les réponses précédemment apportées au consommateur, mais, eu égard aux délais de réponse du fournisseur, il lui a accordé un geste commercial complémentaire de 58,80 euros TTC.

Le fournisseur X a transmis au médiateur national de l'énergie les observations suivantes :

« En ce qui concerne le litige faisant l'objet de cette saisine, il existait en effet une incohérence entre le créneau d'horaire d'heures creuses appliqué au consommateur (22h30-06h30) et celui notifié sur les factures (1h00-7h00 12h00-14h00). La mise à jour a été faite le 20 juillet 2009 à la suite d'une intervention de vérification du compteur le 20 juillet par A. La plage effective d'HC est de 22h30-6h30, et notre client ne peut bénéficier d'une plage horaire méridienne. Or M. C. nous a signalé faire fonctionner ses appareils électroménagers entre 12h00 et 14h00. Depuis la mise en service le 12 juin 2009 jusqu'à l'intervention du 20 juillet 2009, cela représente environ un préjudice de 2 € TTC environ.

Toutefois, compte tenu des désagréments occasionnés par les rendez-vous de contrôle, l'incohérence sur la plage d'heures creuses, les frais de gestion engagés par notre client ainsi que la souscription injustifiée du prélèvement automatique, un geste commercial lui a été accordé le 5 novembre 2009 d'un montant de 58,80 € TTC, puis le 21 janvier 2010 également de 58,80 € TTC.

Après étude du dossier, X considère que le montant total des gestes financiers de 118,67 € HT soit 141,93 € TTC est de nature à conclure ce litige. »

Le distributeur A a transmis au médiateur national de l'énergie les observations suivantes :

« Nous vous rappelons que les modalités d'attribution des horaires relèvent du distributeur, en fonction des contraintes techniques et de la zone géographique considérée. Pour le PDL concerné, la plage d'heures creuses attribuée est bien de 22h30 à 6h30. »

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la mise en œuvre effective d'une plage horaire pour les heures creuses différente de celle mentionnée au contrat de fourniture.

Le fournisseur X et le distributeur A reconnaissent que M. C. ne bénéficie pas de la plage horaire « heures creuses » mentionnée sur son contrat de fourniture.

Tout deux indiquent que le distributeur A a la charge de fixer la répartition des plages horaires entre heures pleines et heures creuses en fonction des contraintes techniques et géographiques de chaque point de livraison.

Le médiateur confirme cette répartition des responsabilités. En effet, pour la mise en œuvre de l'option tarifaire heures pleines/ heures creuses, le réseau électrique français a été divisé en zone de desserte afin que soient établies les plages horaires les plus adéquates au regard des contraintes matérielles et techniques. Le distributeur A définit donc, pour chaque point de livraison, la plage horaire relative à la tarification heures creuses qui lui sera appliquée. Les consommateurs n'ont, à ce jour, aucun droit d'appréciation sur ces plages horaires.

Toutefois, le distributeur A est tenu d'informer les différents fournisseurs sur les plages horaires appliquées à chaque point de livraison, afin qu'à la conclusion d'un contrat de fourniture, ces derniers puissent correctement informer les consommateurs de la plage horaire « heures creuses » qui leur sera appliquée.

Dans le cas présent, l'information transmise à M. C. était erronée. Les éléments du dossier ne permettent pas de définir si cette erreur résulte d'un manquement du fournisseur X ou du distributeur A. Cependant, eu égard à la répartition des responsabilités, pèse sur le distributeur A une présomption de responsabilité.

En conséquence, et en l'absence de preuve contraire, le médiateur estime que le distributeur A est responsable de l'information erronée qui a été transmise au consommateur. A ce titre, un dédommagement devrait être accordé à M. C. par le distributeur A.

Néanmoins, le médiateur confirme que la plage horaire « heures creuses » contractuellement convenue ne pourra pas être mise en œuvre. Seule l'indemnisation relative à la surconsommation engendrée par l'information erronée peut être envisagée, voire même le remboursement des frais correspondant à la mise en place et au changement de cette option tarifaire si le consommateur le souhaitait a posteriori.

A cet égard, M. C. indique avoir eu un usage plus intense de ses appareils électriques durant la plage horaire 12h-14h, qu'il pensait être en heures creuses. Toutefois, il ne chiffre pas son dommage, et n'a apporté au médiateur aucun élément permettant de le chiffrer.

Au regard des tarifs applicables à l'époque des faits, le médiateur constate que la différence de prix TTC entre le tarif heures pleines et le tarif heures creuses est d'environ 42 euros TTC pour 1000 kWh, ce qui correspond à environ 23 euros TTC pour la consommation que M. C. a effectué en tarif heures pleines entre le 15 juin et le 20 juillet, date à laquelle il s'est aperçu de l'erreur de plage horaire « heures creuses ».

Ce montant de 23 euros TTC constituant le dommage maximum que le consommateur a pu subir, le médiateur estime, en conséquence, que l'indemnisation globale de 118 euros TTC (et non HT contrairement à ce que mentionne le fournisseur X dans ses observations) accordée à M. C. est satisfaisante.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie considère que la solution au litige proposée et mise en œuvre par le fournisseur X est satisfaisante.

Le médiateur rappelle qu'il revient au distributeur de tenir à jour les fichiers relatifs aux informations concernant les plages horaires applicables selon l'option tarifaire choisie et d'en informer les fournisseurs, qui sont tenus de retranscrire cette information dans leurs contrats et leurs factures.

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 si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 3 mars 2011

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE