



Réf. 480718-160181310/CL

Recommandation n° 2009-016
relative à la saisine de Monsieur T du 20 mai 2008
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 20 mai 2008 par M. T d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

M. T conteste le montant élevé de sa facture du 21 mars 2008, qui s'expliquerait par un tarif particulier (TEMPO) que M. T ne reconnaît pas avoir souscrit.

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.T a pris possession de son logement en juillet 2007 et a choisi X pour fournisseur. Il conteste sa facture du 12 mars 2008 d'un montant de 493,74 euros pour les seules consommations en « jours rouges »¹. M. T refuse de régler un tel montant en faisant valoir qu'il n'a jamais souscrit l'option TEMPO et qu'il se serait chauffé avec son poêle à bois s'il avait eu connaissance du niveau des tarifs applicable pendant les jours dits rouges. Il soupçonne son fournisseur d'avoir reconduit le contrat de l'ancien propriétaire sans l'en avoir informé.

M. T a réglé sa facture du 12 mars par un chèque de 231,46 euros après déduction des consommations facturées en « jours rouges » et a adressé une réclamation à son fournisseur X par courrier recommandé avec accusé de réception, le 19 mars 2008.

X a répondu à M. T par un courrier du 15 avril 2008 en confirmant la facture du 12 mars 2008. Il est proposé à M. T d'étaler le solde à devoir sur deux mois et de préciser s'il souhaite ou non le maintien de l'option tarifaire TEMPO.

¹ TEMPO est une option tarifaire du tarif bleu d'X qui comporte trois périodes principales de consommation : les jours bleus, blancs et rouges. Pour chaque période, il existe des heures pleines (HP) et des heures creuses (HC). Il y a 300 jours bleus et 43 jours blancs par an ; il y a 22 jours rouges sur un hiver, entre le 1er 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 consommations est différente pour chaque période : avantageuse pour les jours bleus par rapport aux tarifs classiques, le coût des consommations pendant les jours rouges est presque 5 fois supérieur. Le coût des « jours blancs » est légèrement supérieur au coût des consommations du tarif Base.

Les observations

Les observations d'X relatives à la saisine de M. T sont les suivantes :

- La facture contrat de M. T précisait bien les caractéristiques du contrat TEMPO au recto ainsi que les postes tarifaires de chaque cadran au verso.
- « M. T a réglé cette facture et a accepté par ce paiement les termes du contrat. »
- « En principe, lors de l'ouverture, le conseiller en ligne demande au client de choisir son tarif. Nous n'avons plus trace d'éléments concernant le contact à l'origine de la mise en service de M. T. Toutefois il apparaît que les informations concernant ses usages de l'électricité ont bien été collectées »
- « M. T a reçu plusieurs factures entre juillet 2007 et mars 2008. Il a effectué une réclamation le 14 septembre pour une erreur de relevé qui a été corrigée, sans signaler sa méconnaissance du tarif appliqué »
- « Les conditions générales de ventes précisent en outre que le client peut demander à tout moment de changer de tarif, pour une durée minimale d'un an mais qu'il ne peut y avoir d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à remboursement »
- « M. T est redevable de la somme de 550,98 euros qu'il peut régler en quatre mensualités »

A la suite d'une demande du médiateur, M. T a précisé qu'il ne disposait pas de boîtier TEMPO. M. T a également précisé qu'il souhaitait conserver son option TEMPO, dont il espère désormais tirer bénéfice puisqu'il en a appris les principes de fonctionnement par l'ancien propriétaire de son logement.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine un défaut d'information du consommateur sur l'option tarifaire qu'il a souscrite.
- Le médiateur considère que le fournisseur X n'a pas fourni à M. T l'information minimale qui doit être associée à la vente d'une option tarifaire particulière. Souscrite par l'ancien occupant du logement de M. T, l'option TEMPO a manifestement été reconduite sur le contrat de M. T de manière automatique, sans information particulière du consommateur.
 - Les informations transmises sur la « *facture-contrat* » constituent davantage des mentions récapitulatives de l'offre TEMPO qu'une véritable information. Elles s'avèrent très peu explicites pour un consommateur non averti et ne sauraient tenir lieu de mode d'emploi.
 - Aucun mode d'emploi ou plaquette d'information n'a été adressée par ailleurs à M. T expliquant le fonctionnement de l'option TEMPO.
 - Ce sont les services du médiateur qui ont informé le consommateur de l'existence d'un boîtier TEMPO, permettant de connaître la couleur tarifaire du jour et celle du lendemain. Depuis qu'il a découvert les principes de TEMPO, le consommateur s'astreint en effet chaque jour à consulter l'affichage de son compteur pour connaître la couleur du jour. Il consulte également les pages du site internet du fournisseur X consacrées à TEMPO, qu'il a découvert récemment. M. T ne dispose toujours pas du boîtier TEMPO.

- Par ailleurs, le médiateur rappelle que toute souscription d'une offre de fourniture d'électricité ou de gaz doit s'accompagner de la communication des informations listées dans l'article L121-87 du code de la consommation. M. T ne semble pas avoir obtenu ces informations préalablement à sa souscription. Ces informations auraient également dû être rappelées dans le contrat conformément aux exigences de l'article L121-88. Le médiateur considère que la « *facture-contrat* » du fournisseur X ne répond pas à ces obligations légales.
- Ce défaut d'information est imputable au fournisseur X qui doit dédommager le consommateur des désagréments qui ont suivi.
- Le médiateur constate que l'option tarifaire TEMPO n'est plus une option tarifaire proposée de façon proactive au consommateur, bien qu'il ne s'agisse nullement d'une option tarifaire en extinction² pour les clients résidentiels. Quelles qu'en soient les raisons, le médiateur rappelle au fournisseur X qu'il est tenu de prendre toutes mesures afin que les consommateurs puissent bénéficier dans de bonnes conditions d'une option tarifaire réglementée en vigueur. Ceci comprend le maintien d'une formation de ses personnels à cette option tarifaire, la mise à disposition de mode d'emploi sur support papier et la mise à disposition sur son site internet d'une information complète.³
- Le médiateur a vérifié en date du 29 janvier 2009 que l'option TEMPO n'avait pas été aussi désavantageuse que le pensait M. T à réception de sa facture du 12 mars 2008. Le médiateur a constaté en effet une différence de 12 euros seulement entre une facturation avec l'option TEMPO et ce qu'aurait payé M. T s'il avait disposé de l'option heures pleines heures creuses. L'intérêt financier d'une option comme TEMPO doit en effet s'analyser sur une année pleine, et pas seulement sur une période hivernale qui est nécessairement plus coûteuse.
- M. T a déclaré au médiateur qu'il entendait conserver son option TEMPO dont il connaissait désormais les modalités de fonctionnement.

² Un tarif est dit en extinction lorsqu'il n'est plus possible de le souscrire. Toutefois, les clients qui disposent de ce contrat en conservent le bénéfice. Les contrats EJP pour tous les clients et Tempo pour les professionnels sont en extinction.

³ Le médiateur s'étonne en particulier que le montant des abonnements du tarif TEMPO soit absent du site internet du fournisseur X.

La recommandation du médiateur

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

- de veiller à ce que soit fourni dans les meilleurs délais un boîtier TEMPO à M. T,
- d'accorder un dédommagement de 50 euros à M. T en compensation des désagréments subis et de convenir avec M. T de délais de paiement lui permettant de régler le reliquat de sa facture ;
- de veiller à fournir à tout consommateur qui en fait la demande par téléphone, par écrit et sur son site internet, une information complète sur l'option tarifaire TEMPO, et d'une manière plus générale sur toute option tarifaire en vigueur ;
- d'adapter ses procédures de commercialisation, y compris pour les offres aux tarifs réglementés, afin de respecter les nouvelles dispositions du code de la consommation.

Le médiateur national de l'énergie recommande au consommateur de régler sa facture de 493,64 euros correspondant au solde restant au titre de sa facture du 12 mars 2008.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Général Adjoint Commerce d'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 2 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 9 février 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE