



Réf. 480718-173566982/CL

Recommandation n° 2008-042
relative à la saisine de Monsieur C du 12 juin 2008
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 12 juin 2008 par Monsieur C d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

M. C, qui a souscrit à l'option tarifaire TEMPO¹, a relevé pendant quatre jours consécutifs des anomalies dans la transmission du signal tarifaire affiché sur son boîtier TEMPO. Deux journées de consommations annoncées la veille en jours blancs ou bleus ont été facturées en jours rouges.

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 a souscrit à l'option tarifaire TEMPO du fournisseur X. Il a relevé des anomalies dans la transmission du signal tarifaire de son boîtier TEMPO les 16, 17, 18 et 19 novembre 2007.

En effet, pour les journées du 17 et du 19 novembre 2007 ce signal a basculé vers 21 heures en « *jours rouges* » alors que les prévisions de la veille indiquaient « *jour bleu* » pour le 17 novembre et « *jour blanc* » pour la journée du 19 ». Croyant être facturé suivant le prix des « *jours bleus* » ou « *blancs* », M. C n'a pas restreint l'utilisation de ses appareils électriques. Il a été très surpris de constater que sa consommation des 17 et 19 novembre avait finalement été enregistrée par son compteur en « *jours rouges* ».

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. 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.

M. C indique en outre avoir relevé des informations discordantes sur le site internet de son fournisseur, consulté les 17 et le 19 novembre 2007 : ces journées étaient signalées comme « *jours blancs* ».

M. C s'est déplacé en vain à deux reprises dans une agence de son fournisseur pour tenter de clarifier la situation. Il a également adressé un courrier recommandé à son fournisseur le 17 novembre 2007 ainsi que quatre courriels entre les 19 novembre et 8 mai 2008.

Suivant les conseils de son fournisseur, M. C a également transmis sa réclamation au distributeur ERDF de BOURG EN BRESSE par un courrier recommandé du 4 décembre 2007. Ce courrier est resté sans suite.

M. C a par ailleurs reçu de son fournisseur des messages d'attente par courriel les 3 janvier et le 1er février 2008, ainsi que par courrier les 6 février, 12 et 13 mars 2008 (ce dernier courrier précise que son dossier a été transmis au « *service Acheminement* »).

X a indiqué à M. C par courriel du 2 mai 2008 attendre la réponse des services techniques saisis le 31 janvier 2008.

Les observations

Les observations d'X relatives à la saisine de M. C sont les suivantes :

- Trois types d'anomalies se sont produites au niveau des données enregistrées par le compteur de M. C, de l'affichage de la couleur du jour tempo et des informations transmises par internet.
- « *Ces anomalies concernent les journées des 17 et 19 novembre 2007. Elles avaient pour origine des incidents sur le réseau de distribution. De ce fait, les consommations enregistrées ces jours là l'ont été en jours rouges au lieu des jours bleus et blancs annoncés* ».
- M. C sera remboursé pour les journées du 17 et du 19 novembre de la différence entre sa consommation en jours rouges et en jours bleus sur la base de sa consommation moyenne en jour bleu pour une période hivernale. Ce calcul aboutit à un remboursement en sa faveur de 25 euros HT.
- « *Un geste commercial de 75 euros HT sera accordé à M. C afin de le dédommager des désagréments et démarches qui ont résulté de cet incident et de l'absence de réponse d'X* ».

Le médiateur a demandé au distributeur ERDF de lui transmettre ses observations sur la saisine de M. C et de lui indiquer le nombre et la situation géographique des consommateurs concernés par ce dysfonctionnement du signal tarifaire TEMPO. Le distributeur ERDF a transmis les informations suivantes :

- « *Le process d'envoi d'information peut être perturbé aussi bien en émission (coupure d'alimentation, incident réseau, perturbation de l'onde électrique...) qu'en réception (relais de réception 175 Hz, installation intérieure du client...)* »,
- « *Les écarts d'enregistrement des consommations des 17 et 19 novembre proviennent de perturbations de transmission d'information du fait d'incidents sur le réseau de distribution* »,
- « *Le client dispose d'une possibilité de vérification entre les données enregistrées par le compteur et la couleur des jours TEMPO historisées sur le site internet d'X ainsi que la couleur du jour et d'un dispositif d'alerte s'il le souhaite* »,

- « M. C a signalé au fournisseur X un écart d'enregistrement qu'il a constaté grâce à ce dispositif. Le fournisseur a saisi le distributeur le 26 février 2008 qui a confirmé le 12 mars 2008, suite à l'enquête, l'anomalie d'enregistrement des consommations. L'affaire a été soldée sans que le redressement correspondant soit effectué. Le distributeur effectuera ce redressement afin de régulariser, comme il se doit la situation ».

Le distributeur ERDF n'a pas souhaité répondre aux demandes de précisions du médiateur, malgré plusieurs relances, concernant :

- le nombre et la situation géographique des consommateurs concernés par l'anomalie de transmission du signal TEMPO,
- les procédures prévues pour corriger ce type d'erreurs et rectifier la facturation des consommateurs concernés.

Les conclusions du médiateur

- Le litige de M. C est né d'un dysfonctionnement dans la transmission du signal tarifaire TEMPO dont les conséquences sur la facturation n'ont pas été corrigées. Le distributeur ERDF a reconnu ce dysfonctionnement.
- Ce dysfonctionnement a eu pour conséquence une surfacturation de M. C. Cette surfacturation a bénéficié à son fournisseur mais pas au distributeur car la tarification de l'acheminement des différents jours tarifaires TEMPO est indifférenciée. Il revient donc au fournisseur de rembourser M. C des consommations indûment facturées en jours rouges. Les bases du calcul proposé par X pour M. C paraissent équitables.
- La réclamation qui a résulté de ce dysfonctionnement n'a pas fait l'objet d'un traitement approprié, en particulier de la part du distributeur ERDF. Sans l'insistance du consommateur (deux déplacements, 2 courriers recommandés, 4 courriels), on peut penser que sa demande de dédommagement n'aurait pas aboutie. L'indemnisation qui est proposée à M. C par son fournisseur, 75 euros HT, est raisonnable compte tenu de l'insistance dont le consommateur a dû faire preuve pour se faire entendre. Toutefois, la charge de cette indemnisation devra être partagée entre le fournisseur et le distributeur.
- Le traitement correctif des dysfonctionnements de transmission de signaux tarifaires par le distributeur ERDF n'est pas acceptable.
 - Ces dysfonctionnements sont susceptibles d'être à l'origine d'erreurs de facturation qu'il convient de corriger pour les consommateurs concernés, comme l'illustre le cas de M. C (25 euros HT).
 - Le fait que les consommateurs puissent déceler des écarts entre l'information délivrée sur internet, celle affichée sur le boîtier TEMPO et celle affichée par le compteur ne dispense par le distributeur ERDF de son devoir d'informer tous les consommateurs concernés par un dysfonctionnement avéré. On peut en effet s'interroger sur la faisabilité d'un contrôle quotidien par chaque consommateur de la cohérence de ces trois canaux d'information, à supposer que tous les consommateurs disposent d'un accès internet.
- Le médiateur considère qu'en cas de dysfonctionnement avéré de la transmission des signaux tarifaires (TEMPO ou autres) pouvant entraîner des erreurs de facturation pour les consommateurs, le distributeur doit assumer ses responsabilités. Cela consiste d'une part à identifier et informer les consommateurs concernés et leurs fournisseurs, d'autre part à calculer les correctifs à apporter aux consommations enregistrées par les compteurs des clients concernés et à les transmettre à leurs fournisseurs.
- Le silence du distributeur ERDF quant au nombre de consommateurs concernés par le dysfonctionnement avéré et reconnu des signaux tarifaires TEMPO des 17 et 19 novembre 2007 laisse à penser que d'autres consommateurs que M. C devraient faire l'objet d'une correction de facturation et que la correction de leur facturation n'est pas prévue.

- Le médiateur considère que le refus du distributeur ERDF d'assumer ses responsabilités oblige le bénéficiaire de ces dysfonctionnements, c'est-à-dire le fournisseur X, à se substituer à lui dans l'identification des consommateurs concernés et dans la détermination des corrections de facturation à appliquer.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF :

- de dédommager M. C à hauteur de 50 euros TTC pour les désagréments subis du fait du mauvais traitement de sa réclamation,
- de prendre les mesures nécessaires pour identifier et corriger la facturation des consommateurs concernés par des dysfonctionnements dans la transmission ou l'émission des signaux tarifaires.

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

- de corriger la facturation de M. C suite au dysfonctionnement du signal tarifaire TEMPO des 17 et 19 novembre 2007 comme il l'a proposé,
- d'accorder à M. C 50 euros TTC au titre des désagréments subis dans le traitement de sa réclamation,
- d'identifier les consommateurs concernés par le dysfonctionnement des signaux tarifaires TEMPO des 17 et 19 novembre 2007 et de corriger leur facturation.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Général Adjoint Commerce d'X, au Président du directoire d'ERDF ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X et le distributeur ERDF informeront 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 quatre exemplaires, le 9 décembre 2008.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE