



Réf. S2009-0437/CK

Recommandation n° 2009-174/PG

relative à la saisine du Délégué départemental du Médiateur de la République

agissant au nom et pour le compte de Monsieur C

du 16 février 2009 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 16 février 2009 par le Délégué départemental de la Haute-Loire du Médiateur de la République au nom et pour le compte de Monsieur C d'un litige avec le fournisseur X.

M. C est éligible au Tarif de Première Nécessité¹ et demande la mise en place de cet avantage tarifaire.

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

En juin 2008, M. C a été informé par un courrier du fournisseur X qu'à la demande de son organisme d'assurance maladie, il pouvait, sous certaines conditions, bénéficier du Tarif de Première Nécessité. A ce courrier était joint un formulaire de « *Demande d'accès à la tarification d'électricité de première nécessité* ». Afin de pouvoir bénéficier de cet avantage tarifaire, M. C a renvoyé ce formulaire complété et signé le 5 juin 2008.

Il a ensuite reçu de la part de son organisme d'assurance maladie une « *notification d'éligibilité au tarif de première nécessité de l'électricité* », datée du 15 septembre 2008. Le 19 septembre 2008, le consommateur a transmis ce document à son fournisseur X.

¹ Tarif de première nécessité (TPN) : ce tarif permet d'obtenir une réduction sur l'abonnement et sur les 100 premiers kWh consommés chaque mois.

Afin de bénéficier de ce tarif pour sa résidence principale, le consommateur doit justifier d'un quotient familial inférieur ou égal à celui ouvrant droit à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire et être titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité d'une puissance inférieure ou égale à 9 kVA.

M. C a ensuite déménagé au mois de novembre 2008.

Il a adressé plusieurs courriers de réclamations à son fournisseur en date des 8 août, 29 octobre et 2 décembre 2008 par lesquels il demandait la mise en place du TPN.

Ces courriers sont restés sans réponse jusqu'à sa saisine du médiateur national de l'énergie.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X le 10 avril 2009.

Le 7 juillet 2009, le fournisseur X a transmis les observations suivantes :

« Monsieur C bénéficie de l'application de ce tarif depuis le 25 mai 2009. Il est possible de l'appliquer rétroactivement à la date du 1^{er} novembre 2008, en prenant en compte le temps de traitement habituel entre la connaissance de l'ouverture du droit et l'ouverture effective du contrat TPN (environ 1 mois ½). »

A la demande du médiateur national de l'énergie, le fournisseur a précisé que l'avantage tarifaire calculé à partir de la date proposée par le fournisseur X représente la somme de 32,17 euros TTC.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine la mise en place du Tarif de Première Nécessité (TPN).
- M. C bénéficie du TPN depuis le 25 mai 2009 alors qu'il est éligible à ce tarif depuis le 15 septembre 2008.
- Le fournisseur X a précisé qu'il acceptait d'appliquer rétroactivement ce tarif à M. C à compter du 1^{er} novembre 2008, tenant compte d'un délai de traitement « habituel » d'un mois et demi entre la connaissance de l'ouverture du droit au TPN et l'ouverture effective du contrat à ce tarif.
- Le médiateur national de l'énergie comprend que, pour des raisons pratiques, le point de départ de l'application du TPN ne soit pas identique à la date de la connaissance du droit par le fournisseur (notamment délai d'acheminement des courriers, délai de traitement des attestations).
- Toutefois, le médiateur observe que la mise en place du TPN par le fournisseur X n'est pas conforme au texte en vigueur², qui prévoit une application du TPN « à compter de l'envoi de l'attestation dûment complétée ».
- Il convient également de souligner que :
 - le délai de mise en place du TPN ne pénalise pas réellement le bénéficiaire, puisque le tarif est mis en place pour une année pleine quelle que soit la date de départ ;
 - l'obligation réglementaire portant sur la date d'application du TPN ne prend pas en compte les considérations pratiques de mise en œuvre. Elle obligerait en effet les distributeurs à mettre en œuvre des surcoûts de gestion non négligeables dans un processus de traitement de masse : analyse du cachet de la Poste, enregistrement de cette date, modification du système de facturation permettant la mise en œuvre rétroactive d'un tarif, alors même que des factures ont déjà pu être émises etc.

² Décret n° 2004-325 du 8 avril 2004, relatif à la tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité, article 4 : « La tarification spéciale est appliquée par le distributeur pendant un an à compter de l'envoi de l'attestation dûment complétée. »

- Pour ces raisons, le médiateur n'estime pas choquant que le fournisseur X applique par défaut le TPN à l'issue d'un délai raisonnable de traitement de la demande.
- Toutefois, dans le cas où un consommateur demande explicitement l'application du TPN à la date prévue par les textes en vigueur, le fournisseur X ne saurait s'y opposer.
- Eu égard aux demandes multiples du consommateur dès le mois d'août 2008, M. C devrait donc bénéficier du TPN rétroactivement à compter du 15 septembre 2008, date de l'ouverture de ses droits.
- Par ailleurs, le médiateur considère que l'absence totale de réponse aux trois courriers de réclamation de M. C traduit un dysfonctionnement du service client du fournisseur X. Les désagréments engendrés justifient un dédommagement de 50 euros TTC.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de verser à M. C le trop-perçu correspondant à une application rétroactive du TPN pour la période allant du 15 septembre 2008 au 24 mai 2009.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour l'absence de traitement de ses réclamations.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X ainsi qu'au consommateur et au Délégué départemental de la Haute-Loire du Médiateur de la République.

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 quatre exemplaires, le 13 octobre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE