

N° de saisine : S2009-3814 / AR-AL

Date de la saisine : 21 octobre 2009

Recommandation n° 2010-490/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur : M. V.
Département : 22

Fournisseur(s) : X
Distributeur : A
Energie : Gaz naturel

L'examen de la saisine

Client du fournisseur X pour sa fourniture de gaz naturel, M. V. a demandé à bénéficier du Tarif Spécial de Solidarité (TSS), par lettre recommandée du 17 novembre 2008. Le bénéfice du TSS lui a été accordé à partir du 26 décembre 2008. Le consommateur a demandé une application rétroactive au 14 août 2008. Il a également réclamé le versement forfaitaire prévu à l'article 6 du décret du 13 août 2008 relatif à la fourniture de gaz naturel au tarif spécial de solidarité. De plus, il a indiqué qu'il ne bénéficiait toujours pas de l'aide du Fond de Solidarité pour le logement (FSL).

Par ailleurs, M. V. a contesté le volume de consommation enregistré dans sa facture du 20 mai 2008 (14 876 kWh), qu'il estime anormalement élevé au regard de ses consommations de l'année précédente (6359 kWh enregistrés dans la facture du 18 mai 2007). Il a également soulevé des incohérences dans ses factures du 20 novembre 2007 et du 20 mai 2008. En effet, dans la partie consacrée à l'historique de sa consommation, il est indiqué qu'il avait consommé pour 1344 kWh de gaz alors qu'il a été facturé pour 6359 kWh. M. V. n'a réglé qu'une partie de la facture contestée.

Enfin, le consommateur a réclamé un dédommagement de 2673,12 euros TTC pour les désagréments subis et l'absence de réponse à toutes ses demandes.

M. V. a adressé au fournisseur X dix-sept lettres recommandées entre janvier et novembre 2009. Par courriers des 25 février 2009, 10 avril 2009, 27 juillet 2009 et 21 janvier 2010, le fournisseur a répondu au consommateur qu'il ne pouvait faire droit à sa demande d'application rétroactive du TSS au 14 août 2008 car il ne bénéficiait pas du Tarif Première nécessité (TPN) à cette date, condition obligatoire prévue par l'article 8 du décret du 14 août 2008. Le fournisseur X lui a confirmé que la date d'application du TSS était le 26 décembre 2008, date de réception de l'attestation TSS.

S'agissant de la facture contestée, le fournisseur X a indiqué que les consommations enregistrées dans cette facture étaient cohérentes au regard de l'historique de consommation. Il a néanmoins proposé à M. V. un contrôle de son compteur et un diagnostic de son installation intérieure.

Enfin, un geste commercial de 75 euros TTC a été accordé au consommateur, et un échelonnement de paiements lui a été proposé.

Dans ses observations transmises au médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a confirmé que la date d'application du TSS était le 26 décembre 2008, conformément à l'article 8 du décret du 14 août 2008. S'agissant du FSL, le fournisseur X a indiqué que le consommateur n'avait pas encore pu bénéficier de cette aide car il n'avait pas accompli les démarches administratives nécessaires. Enfin, le fournisseur X a indiqué avoir accordé à M. V. un geste commercial de 75 euros TTC, déduit de sa facture du 20 mai 2009, et proposé un échelonnement de paiement pour le règlement du solde à payer.

Le médiateur a également sollicité les observations du distributeur A qui a fourni un historique des consommations de M. V. Selon lui, la consommation annuelle de ce dernier est régulière.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la date d'application du TSS, ainsi que la contestation du volume de consommations enregistré dans la facture du 20 mai 2008 que le consommateur juge anormalement élevé.

- Sur l'application du TSS

L'article 8 du décret du 13 août 2008 dispose que « [...] *le tarif spécial de solidarité s'applique de plein droit, à compter de la date d'entrée en vigueur du présent décret, aux clients bénéficiant à cette date de la tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité prévue par le décret du 8 avril 2004* ». Or, M. V. ne bénéficiait pas du TPN à la date d'entrée en vigueur du décret du 13 août 2008 puisqu'il n'en a fait la demande que le 17 novembre 2008, en même temps que pour le TSS.

Toutefois, M. V. aurait dû bénéficier de l'application du TSS dès l'entrée en vigueur du décret l'instituant. En effet, le médiateur rappelle que le TSS est accordé aux personnes dont les ressources n'excèdent pas le montant ouvrant droit à la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C). Or, au regard des informations transmises par M. V., ce dernier bénéficiait de cette prestation sociale depuis le 1^{er} mars 2008. D'après la réglementation en vigueur (cf. articles 4 et 5 du décret du 13 août 2008), il appartient aux organismes d'assurance maladie de communiquer aux fournisseurs de gaz naturel, ou à un organisme agissant pour leur compte, la liste des personnes pouvant bénéficier du TSS. A partir des informations transmises par les CPAM, les fournisseurs d'électricité, ou l'organisme les représentant, doivent alors adresser une attestation aux personnes bénéficiaires du TSS. Cette attestation doit être remplie par ces personnes qui doivent ensuite les retourner à leur fournisseur de gaz naturel.

Dans le cas présent, le fournisseur X n'a apporté aucune précision sur la date à laquelle l'organisme le représentant aurait transmis l'attestation à M. V. Le médiateur estime qu'elle aurait dû parvenir à M. V. dès la date d'ouverture de ses droits, soit en mars 2008 au titre du TPN. En conséquence, à condition que M. V. puisse prouver au fournisseur qu'il bénéficiait de la CMU-C en mars 2008, le médiateur considère que le fournisseur X devrait faire une application rétroactive du TSS à la date d'entrée en vigueur du décret du 13 août 2008, en application de l'article 8 du décret sus visé.

Concernant le versement forfaitaire du TSS, il n'est valable que pour les personnes résidant dans un immeuble d'habitation chauffé collectivement (cf. articles 2 et 6 du décret du 13 août 2008) et réglant leur consommation de gaz au travers des charges de leur logement en application d'un contrat dédié à la chaufferie collective. En effet, contrairement à ce que suppose M. V., un même contrat de fourniture ne peut donner lieu au versement de deux aides distinctes (versement et déduction forfaitaires). Le cumul de ces deux prestations suppose l'existence de deux contrats distincts (par exemple, un contrat de chaufferie collective et un contrat individuel de fourniture pour la cuisson et l'eau chaude). M. V. n'a, à cet égard, fourni aucune preuve justifiant l'existence d'un contrat associé à une chaufferie collective. En conséquence, le médiateur considère que le consommateur ne peut prétendre au versement forfaitaire du TSS.

S'agissant du FSL, le médiateur n'est pas compétent pour apprécier les conditions d'attribution de cette prestation, Le médiateur invite donc le consommateur à se rapprocher des travailleurs sociaux de son département de résidence afin de régulariser sa situation et exercer par leur intermédiaire, le cas échéant, un éventuel recours contre la décision du Fonds de Solidarité Logement.

- Sur l'augmentation des consommations enregistrées dans la facture du 20 mai 2008

M. V. a contesté l'augmentation des consommations enregistrées dans la facture du 20 mai 2008 (14 876 kWh), par comparaison avec les consommations figurant dans la facture du 18 mai 2007 (6359 kWh).

Toutefois, le médiateur rappelle que la comparaison de factures n'est valable que si elle porte sur des périodes similaires. Or, dans le cas présent, le médiateur note que la facture du 20 mai 2008 couvre la période du 19 novembre 2007 au 19 mai 2008, soit 183 jours, tandis que la facture du 18 mai 2007 couvre celle du 19 janvier et le 16 mai 2007, soit seulement 118 jours.

De plus, le médiateur relève que la facture de mai 2007 comprend l'hiver 2006/2007, considéré comme l'hiver le plus doux depuis 1950. Par comparaison, l'hiver suivant fut plus rigoureux, METEO France ayant indiqué qu'il y avait un écart de un à deux degrés entre les hivers 2006/2007 et 2007/2008, dans le département de M. V. Le médiateur note enfin que le niveau de consommation de M. V. est stable et reste cohérent par rapport à celui relevé chez des consommateurs ayant des usages similaires.

En conséquence, aucun élément ne permet de remettre en cause la facture du 20 mai 2008 contestée.

Par ailleurs, le médiateur a vérifié que les factures du 20 novembre 2007 et du 20 mai 2008 comportaient un historique de consommation indiquant que M. V. a consommé 1344 kWh en mai 2007, alors que sa consommation réelle s'établissait à 6359 kWh. Le médiateur estime que cette erreur a pu instaurer un doute légitime dans l'esprit du consommateur quant à la régularité de la facturation émise par le fournisseur X.

- Sur le traitement de la réclamation

Le médiateur note que le fournisseur X n'a pas répondu à tous les courriers du consommateur, ni à toutes ses demandes. Toutefois, le médiateur reconnaît le caractère excessif du nombre de courriers adressés par M. V. à son fournisseur ainsi que de ses prétentions de dédommagements.

Le médiateur estime que le geste commercial de 75 euros TTC, déjà accordé par le fournisseur X, constitue un dédommagement satisfaisant.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à M. V. sous réserve qu'il lui communique les justificatifs attestant de son éligibilité au TSS en mars 2008, le montant correspondant à une application rétroactive du TSS au 13 août 2008, sous la forme d'un geste commercial.

Le médiateur recommande à M. V. de payer le solde restant dû de la facture du 20 mai 2008.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) 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 13 octobre 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE