

Paris, le 13 janvier 2015

Dossier suivi par : XXXXXXXXXX  
Tél. : 01.44.94.66.60  
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2014-3803  
N° de recommandation : 2015-0023

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Ce litige concerne l'application à votre contrat d'électricité du tarif de première nécessité (TPN) par la RÉGIE.

Résidente de XXXX, dans les XXXX, vous étiez titulaire d'un contrat d'électricité avec le fournisseur A. À l'été 2012, vous avez reçu un formulaire d'accès au TPN, que vous avez complété et envoyé à l'adresse indiquée. À l'occasion de votre déménagement quelques semaines plus tard, vous avez résilié votre contrat.

Vous avez emménagé à XXXXX, et avez souscrit un contrat d'électricité auprès de la RÉGIE. À cette occasion, vous avez indiqué que vous étiez éligible au TPN depuis peu, ce à quoi il vous a été répondu que vous n'auriez aucune démarche à accomplir. Toutefois, vous avez pu constater au cours des mois qui ont suivi que le TPN n'était pas appliqué.

Lors du renouvellement de vos droits en juin 2013 (passage de la couverture maladie universelle - complémentaire à l'aide pour une complémentaire santé), vous avez reçu un formulaire d'accès au TPN, que vous avez renvoyé signé dès réception, en août 2013.

Vous avez dû déménager peu après pour des raisons professionnelles et avez résilié votre contrat. Lorsque la RÉGIE vous a adressé la facture de résiliation, d'un montant de 295,10 euros TTC, vous avez constaté que celle-ci ne faisait toujours pas mention de la déduction au titre du TPN. Vous avez donc choisi d'en bloquer le prélèvement.

Votre mère a effectué des démarches pour votre compte auprès de la Régie, mais sans succès. Lorsque vous avez reçu un courrier d'huissier vous réclamant le paiement du montant de la facture de résiliation, vous avez constaté que vous étiez également facturé des frais, portant

Page 1 sur 3

Les informations nécessaires au traitement des saisines reçues par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant. Vous avez également la possibilité, en cas de motifs légitimes, de vous opposer au traitement de ces données. Vous pouvez exercer l'un de ces droits en écrivant à :

le total dû à 408,89 euros TTC. L'étude d'huissiers a par la suite opéré une saisie-attribution sur votre compte bancaire, ce qui a occasionné de nouveaux frais.

Vous avez choisi d'acquiescer à cette saisie afin de pouvoir récupérer l'usage de votre compte bancaire. Il était prévu que le règlement de la somme totale demandée par l'étude, désormais de 632,25 euros TTC, se ferait en plusieurs fois, avec un premier règlement de 300 euros TTC suivi de six mensualités. Toutefois, l'intégralité de la somme a été prélevée sur votre compte bancaire en une seule fois.

Contestant les frais d'huissier mis à votre charge, et souhaitant obtenir l'application du TPN, vous m'avez saisi.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que m'a adressées la Régie.

J'observe tout d'abord que, bénéficiaire de la Couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C), puis de l'Aide pour une complémentaire santé (ACS) à compter de 2013, vous êtes éligible au TPN depuis mi-2012. Pourtant, le TPN n'a pas été appliqué à votre contrat par la RÉGIE.

Sachez tout d'abord que la procédure d'attribution des tarifs sociaux est automatisée<sup>1</sup>. Dans le cadre de cette procédure, les organismes d'assurance maladie et les services fiscaux transmettent des informations sur les bénéficiaires potentiels à un prestataire commun à l'ensemble des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel (XX). Ce prestataire adresse alors aux clients ainsi identifiés un courrier les informant qu'ils sont susceptibles de bénéficier des tarifs sociaux.

C'est ce courrier qui vous a été adressé mi-2012, lorsque vous viviez dans les XXXX. Vous l'avez renvoyé, mais le fait que vous ayez déménagé et résilié votre contrat peu après a empêché qu'il soit appliqué par le fournisseur A.

Toutefois, je vous informe que le décret organisant le TPN<sup>2</sup> comporte une disposition permettant d'assurer que les personnes éligibles au TPN qui résilient leur contrat de fourniture (qu'elles déménagent comme dans votre cas, ou qu'elles décident de changer de fournisseur) puissent continuer à en bénéficier. L'article 4, IV de ce décret dispose en effet : « *En cas de résiliation du contrat de fourniture (...), le fournisseur ou l'organisme agissant pour son compte renvoie à l'intéressé un duplicata de son attestation et un courrier mentionnant la date de début et de fin d'application de la tarification spéciale. Le nouveau fournisseur d'électricité de l'intéressé, s'il délivre l'électricité au tarif spécial " produit de première nécessité ", est tenu d'appliquer cette tarification spéciale pour la durée de droits restant, le cas échéant, à courir* »<sup>3</sup>.

Or, vous n'avez pas reçu du prestataire chargé de la collecte des données liées au TPN (l'organisme « *agissant pour le compte* » des fournisseurs d'énergie) l'attestation mentionnée par le décret. Je considère que cette défaillance du prestataire des fournisseurs d'énergie, qui opère pour le compte de ces derniers et sous leur contrôle, ne saurait vous être opposée, dès lors qu'il n'est pas contesté que vous étiez éligible au TPN. Il me semble important de souligner que vous n'aviez normalement aucune démarche à effectuer.

J'estime donc que la RÉGIE devrait vous appliquer la réduction à laquelle vous aviez droit, pour la période allant de septembre 2012 à octobre 2013, ainsi que vous rembourser les frais de mise en service, comme le prévoit le décret (article 4-1).

Vous avez par ailleurs indiqué que vous vous étiez opposée au paiement de la facture de résiliation, en soulignant que vous ne refusiez pas de payer ce que vous deviez, mais que vous souhaitiez que la somme due au titre du TPN soit déduite du montant. J'estime que votre demande était légitime.

---

<sup>1</sup> Depuis l'origine pour le TSS et, pour le TPN, depuis le décret n° 2012-309 du 6 mars 2012, consultable sur le site [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

<sup>2</sup> Décret n° 2004-325 du 8 avril 2004 relatif à la tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité

<sup>3</sup> Version applicable jusqu'au 15 novembre 2013. La nouvelle rédaction du texte est comparable.

À cet égard, je note que la RÉGIE a effectué quelques démarches, puis a confié à des huissiers le recouvrement du montant de la facture de résiliation, ce qui a occasionné des frais de plus de 300 euros TTC, supérieurs au montant de la facture litigieuse.

Je regrette que la Régie n'ait pas adopté une attitude plus conciliante dans ses échanges avec votre mère et vous. Le recouvrement de la créance aurait pu être suspendu dans l'attente des justificatifs, ce qui aurait permis d'éviter ces frais. Aussi, et compte tenu de votre bonne foi, je considère que la RÉGIE devrait vous accorder un dédommagement permettant de couvrir les frais d'huissier que vous avez dû déboursier, et vous dédommager des désagréments subis.

À la suite de l'intervention de mes services, la RÉGIE a proposé de vous accorder un dédommagement de 125 euros TTC, correspondant au montant dû au titre du TPN entre septembre 2012 et octobre 2013. Si ce geste est positif, j'estime qu'il ne s'agit pourtant là que de ce à quoi vous aviez droit, et que la Régie devrait prendre à sa charge les frais auxquels le recouvrement a donné lieu, ainsi que vous dédommager des désagréments subis.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à la Régie :

- de vous accorder le dédommagement proposé de 125 euros TTC, correspondant à l'application rétroactive du TPN,
- de vous accorder un dédommagement de 350 euros TTC, pour compenser l'intégralité des désagréments auxquels ce litige a donné lieu (frais d'huissier et démarches effectuées).

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si la Régie refuse de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur votre litige.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, la Régie m'informera dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert

Copie : La Régie