



Réf. 480718-345878495/CK

Recommandation n° 2009-135

relative à la saisine de Madame Z

du 3 décembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 3 décembre 2008 par Madame Z d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Mme Z est éligible au Tarif de Première Nécessité¹ et réclame la régularisation du point de départ de cet avantage tarifaire et le maintien de son bénéfice à la suite de son déménagement.

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 et les conclusions du médiateur

La consommatrice a bénéficié, pour son ancien logement, du Tarif de Première Nécessité à compter du 17 avril 2008.

En août 2008, à la suite de son déménagement, Mme Z a reçu un formulaire de « *Demande d'accès à la tarification d'électricité de première nécessité* » dans lequel il était précisé que le Tarif de Première Nécessité lui était accordé depuis le 1^{er} décembre 2007.

Dans un courrier du 9 septembre 2008, Mme Z a alors demandé au fournisseur X l'application rétroactive du Tarif de Première Nécessité pour la période allant du 1^{er} décembre 2007 au 16 avril 2008 et l'application de ce tarif pour son nouveau logement.

La consommatrice a ensuite reçu un avenant à son contrat de fourniture d'électricité, en date du 19 septembre 2008, dans lequel il était mentionné l'application du Tarif de Première Nécessité à compter du 16 septembre 2008.

Par courrier du 6 octobre 2008, elle a alors demandé l'application du Tarif de Première Nécessité pour la période allant du 25 août 2008 au 16 septembre 2008.

Mme Z n'a reçu aucune réponse de la part de son fournisseur X avant sa saisine.

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.

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X le 29 décembre 2008. Le 9 juillet 2009, le fournisseur X a transmis les observations suivantes :

- « X reconnaît le retard de traitement dans la mise en place du Tarif Première Nécessité dans les contrats de Mme Z.
- X a effectué le rattrapage des abonnements et des consommations sur le contrat actuel de Mme Z qu'elle pourra visualiser sur sa prochaine facture (prévue vers le 03/08/09) de la manière suivante :
 - 43,69 euros HT sont déduits sous l'intitulé « ristourne sur frais » sur la facture (rattrapage pour son ancien contrat)
 - 9,71 euros HT seront déduits sous l'intitulé « ristourne sur frais » sur la facture (rattrapage pour son nouveau contrat).
- Par ailleurs, conscient de la gêne occasionnée, X consent à dédommager sous forme de geste commercial la somme de 25 euros HT qui viendra en déduction d'une prochaine facture. »

Les versements proposés par le fournisseur X correspondent donc à une somme de 94 euros TTC.

Compte tenu des désagréments subis par Madame Z, le médiateur estime que la proposition du fournisseur X est satisfaisante.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre la solution qu'il a proposée ci-dessus, c'est-à-dire accorder à Mme Z la somme de 94 euros TTC.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, ainsi qu'à la consommatrice.

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 de la consommatrice.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 23 juillet 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE