



Réf. 480718-377830760/CK

Recommandation n°2009-179

relative à la saisine de Monsieur et Madame M.

du 23 décembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 23 décembre 2008 par M. et Mme M. d'un litige avec le fournisseur X.

M. et Mme M. sont éligibles au Tarif de Première Nécessité¹ et ils réclament la régularisation du point de départ 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 janvier 2008, par un courrier non daté, M. et Mme M. ont été informés que leur Caisse d'Assurance Maladie avait signalé au fournisseur X l'ouverture de leurs droits au bénéfice du TPN. Le 30 janvier 2008, les consommateurs ont ainsi complété et renvoyé signé le formulaire « *demande d'accès à la tarification d'électricité de première nécessité* ». Ce formulaire indiquait que les droits étaient attestés depuis le 1^{er} novembre 2007.

Par courrier du 8 février 2008, les consommateurs ont demandé l'application rétroactive de ce tarif à compter du 1^{er} octobre 2006, date à laquelle ils sont devenus bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire.

Les consommateurs ont reçu un avenant au contrat en date du 11 février 2008 dans lequel il était mentionné l'application du TPN à compter du 5 février 2008.

Les consommateurs n'ont reçu aucune réponse à leur courrier.

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.

Par lettre recommandée avec accusé de réception datée du 25 août 2008, les consommateurs ont réclamé une nouvelle fois l'application rétroactive du TPN à compter du 1^{er} octobre 2006 ainsi que le remboursement de leurs frais postaux.

Lors des différents entretiens téléphoniques qu'ils ont eus avec des chargés clientèle du fournisseur X, M. et Mme M. n'ont pas obtenu de réponse satisfaisante à leur demande.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X en date du 28 janvier 2009.

Le 1^{er} juillet 2009, le fournisseur X a transmis les observations suivantes :

- Il n'est pas en mesure d'identifier les clients bénéficiaires du TPN, c'est la Caisse d'Assurance Maladie qui l'informe des consommateurs éligibles à ce tarif.
- Les consommateurs doivent demander à leur Caisse d'Assurance Maladie une attestation afin de bénéficier de l'application rétroactive du TPN sur les consommations réalisées entre le 1^{er} décembre 2006 et le 5 février 2008.
- Par ailleurs, le fournisseur propose d'accorder aux consommateurs le versement de la somme de 20 euros HT en remboursement des frais postaux et téléphoniques qu'ils ont engagés.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine la régularisation du point de départ du TPN.
- M. et Mme M. ont bénéficié du TPN à compter du 5 février 2008 alors qu'ils sont bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire depuis le 1^{er} octobre 2006.
- Dans ses observations, le fournisseur X a accepté d'appliquer, sur présentation d'une attestation émanant de la Caisse d'Assurance Maladie, cet avantage tarifaire à compter du 1^{er} décembre 2006.
- La réglementation en vigueur² prévoit que les bénéficiaires du TPN sont les consommateurs dont les ressources sont inférieures ou égales au seuil ouvrant droit à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire. En outre, l'article 4 de ce texte dispose que « *la tarification spéciale est appliquée par le distributeur pendant un an à compter de l'envoi de l'attestation dûment complétée.* »
- Dans le cadre d'une audition en date du 18 septembre 2009, le fournisseur X a indiqué au médiateur national de l'énergie que le TPN serait appliqué à compter de la date de l'ouverture des droits des consommateurs, soit le 1^{er} octobre 2006, sous réserve de la communication de l'attestation d'ouverture de droits à cette date. Le médiateur estime que cette proposition du fournisseur X est satisfaisante.
- Il ressort des pièces versées au dossier que la Caisse d'Assurance Maladie a confirmé que les consommateurs sont bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire depuis le 1^{er} octobre 2006. Le médiateur a fait parvenir au fournisseur X cette attestation au cours de l'instruction du litige.

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

- Le fournisseur propose en outre le versement d'un dédommagement de 20 euros HT (23,92 euros TTC) afin de rembourser les consommateurs des frais postaux et téléphoniques engagés. Le médiateur estime cette proposition satisfaisante.

La recommandation du médiateur

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

- de rembourser les consommateurs du montant correspondant à une application rétroactive du TPN pour la période allant du 1^{er} octobre 2006 au 4 février 2008 ;
- de leur accorder, comme il l'a proposé, un dédommagement de 20 HT soit 23,92 euros TTC.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, ainsi qu'aux consommateurs.

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 des consommateurs.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 20 octobre 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE