

N° de saisine : S2009-2108 TA/LZ

Date de la saisine : 2 juillet 2009

Recommandation n° 2010-361/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur: Mme H.
Département : 49

Fournisseur(s) : X
Energie : Electricité

L'examen de la saisine

Mme H. a souscrit par téléphone en novembre 2008 un contrat de fourniture d'électricité d'une puissance de 9 kVA auprès du fournisseur X. Elle a reçu le 25 novembre 2008 une facture de mise en service de 118,82 euros TTC établie pour une puissance à 18 kVA. Elle a contesté par téléphone cette facture et a reçu le 2 décembre 2008 un avenant à son contrat modifiant la puissance à 9 kVA. Elle a précisé également qu'elle ne voulait pas être prélevée sur son compte bancaire car elle rencontrait des difficultés financières et a précisé qu'elle réglerait ses factures par mandat compte.

A plusieurs reprises, le fournisseur X a tenté de prélever le solde dû par la consommatrice sur son compte bancaire, notamment 118,82 euros en décembre 2008, 497,28 euros en avril 2009 et 865,27 euros en mai 2009 mais s'est heurté à un rejet de paiement.

A la suite d'une série de déclenchements de son disjoncteur de branchement en raison d'une puissance souscrite insuffisante, Mme H. a souscrit une augmentation de puissance à 12 kVA en janvier 2009. Par la suite, via son assistante sociale, elle a fait une demande de TPN auprès de son fournisseur. Le 20 avril 2009, le fournisseur X a refusé cette demande car la consommatrice disposait d'un contrat avec une puissance de 12 kVA qui ne rentrait pas dans les conditions d'attribution de cette tarification selon lui. Mme H. a procédé à la diminution de sa puissance à 9 kVA le 13 mai 2009. A partir du 27 mai 2009, elle a pu bénéficier de cette tarification pour un an.

Dans ses observations adressées au médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a précisé que la consommatrice avait rencontré des difficultés de paiement et demandé à plusieurs reprises des délais de paiement qu'elle n'avait jamais respectés. Il a par ailleurs refusé d'appliquer rétroactivement le tarif TPN au 16 janvier 2009 car la consommatrice disposait d'un contrat d'une puissance de 12 kVA qui ne rentrait pas dans les conditions d'attribution du TPN selon lui. Il a précisé que seuls les consommateurs titulaires d'un tarif domestique pour leur résidence principale dont le contrat appartient pour leur résidence principale, à la gamme tarifaire 3, 6, 9 kVA simple tarif ou double tarif, peuvent bénéficier du TPN. Il a indiqué que la consommatrice avait obtenu le TPN dès que sa puissance avait été ramenée à 9 kVA.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine une demande d'application rétroactive du tarif première nécessité dès la conclusion du contrat et une réclamation sur la gestion de son contrat.

Le médiateur national de l'énergie constate que le fournisseur X n'a pas répondu favorablement à la demande de la consommatrice d'application du TPN au motif qu'elle disposait d'un contrat avec une puissance de 12 kVA. En effet, selon le fournisseur X la puissance souscrite serait une condition d'attribution du TPN. Le médiateur relève que le fournisseur n'a pas mentionné qu'il ne disposait pas des documents attestant par ailleurs de l'éligibilité de la consommatrice au TPN dès la souscription de son contrat.

Or, à la lecture de l'article 2 Décret n°2004-325 du 8 avril 2004¹, le médiateur considère que la puissance souscrite et le tarif souscrit ne sont pas des conditions d'attribution du TPN, mais seulement des données à prendre en compte dans son calcul. Un consommateur ayant souscrit une puissance supérieure à 9 kVA peut donc bénéficier de ce tarif, dont le calcul sera établi toutefois sur la base d'une puissance de 9 kVA. Il en est de même pour un consommateur qui dispose d'un contrat dit « horosaisonnalisé » comme EJP ou TEMPO.

Par conséquent, le médiateur national de l'énergie estime que la consommatrice doit bénéficier du TPN dès la date de souscription du contrat le 25 novembre 2008 puisqu'elle remplissait les conditions d'éligibilité à cette date.

Lors d'une audition qui s'est tenue le 2 juillet 2010, le fournisseur X a accepté de revoir son interprétation du Décret n°2004-325 du 8 avril 2004. Il s'est engagé :

- à appliquer le TPN sans condition de tarif ou de puissance souscrite à tout consommateur éligible qui en ferait la demande à partir du 1^{er} juillet 2010 ;
- à modifier ses systèmes de facturation en conséquence dans les meilleurs délais, et à appliquer de façon transitoire le TPN sous forme de geste commercial ;
- à rechercher tous les consommateurs éligibles qui se sont vus refuser l'application du TPN en raison de leur tarif ou de la puissance souscrite sur les neufs derniers mois, un délai supérieur ne pouvant être mis en place faute d'historique suffisant des demandes ;
- à mettre à jour tous ses supports d'information et à informer ses conseillers dans un délai à préciser ultérieurement.

Par ailleurs, le médiateur national de l'énergie constate que la consommatrice avait refusé la mise en place d'un échancier préférant le paiement par mandat compte en raison de ses difficultés financières. Toutefois, le fournisseur a tenté à plusieurs reprises des prélèvements sur le compte de la consommatrice pour des sommes importantes, au regard de la situation financière fragile de l'intéressée. Le médiateur estime qu'un dédommagement de 100 euros TTC serait légitime pour compenser les désagréments liés aux prélèvements effectués sans l'autorisation de la consommatrice.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'appliquer rétroactivement le TPN à la consommatrice depuis la souscription de son contrat et de lui accorder un dédommagement de 100 euros pour compenser les désagréments subis.

Le médiateur rappelle à tous les fournisseurs d'électricité en mesure de proposer le Tarif de Première Nécessité (TPN) que l'option tarifaire et la puissance souscrite ne sont pas des conditions d'éligibilité au TPN.

En conséquence, le médiateur recommande au fournisseur X, comme il s'y est engagé, et à tous les fournisseurs qui le proposent d'appliquer sans délai le TPN aux consommateurs éligibles sans restriction d'option tarifaire ou de puissance souscrite.

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 30 août 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

¹ Art 2 Décret n°2004-325 du 8 avril 2004 « Pour un bénéficiaire, la tarification de l'électricité comme produit de première nécessité est calculée à partir des tarifs de vente de l'électricité sans effacement ni horosaisonnalité applicables aux clients non éligibles ayant souscrit la même puissance **dans la limite de 9 kVA** en appliquant un pourcentage de réduction sur la partie fixe du tarif et sur le prix de l'énergie dans la limite d'un plafond mensuel de consommation. »