

Paris, le 29 novembre 2016

Dossier suivi par : XXXXXXXXXX

N° de saisine : D2016-02279

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne l'application du tarif de première nécessité pour l'électricité (TPN).

Vous êtes bénéficiaire de la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) depuis plusieurs années, ce qui signifie que vous êtes éligible aux tarifs sociaux de l'énergie. Toutefois, vous avez constaté au cours des derniers mois que l'opérateur A ne vous appliquait pas le TPN, et ne vous l'avait jamais appliqué.

Vous lui avez donc adressé plusieurs réclamations, dans lesquelles vous lui demandiez de régulariser votre situation. Ces démarches n'ayant pas permis de débloquer la situation, vous m'avez saisi.

J'ai donc analysé votre dossier ainsi que les observations de l'opérateur A, transmises via SOLLEN (jointes en annexe).

Sachez tout d'abord que la procédure d'attribution des tarifs sociaux est automatisée¹. 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. Ce prestataire adresse alors aux clients ainsi identifiés un courrier les informant qu'ils sont susceptibles de bénéficier des tarifs sociaux.

J'observe que vous êtes bénéficiaire de la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) sans discontinuer depuis le 1^{er} août 2012, et qu'il n'est donc pas contesté que vous êtes éligible au TPN. Vous m'avez d'ailleurs transmis copie d'une attestation en ce sens. Pourtant, le TPN ne vous est pas appliqué. Vous avez d'ailleurs confirmé à mes services, preuves à l'appui, que le TPN ne vous était pas appliqué dans le cadre de votre précédent contrat non plus.

Mes services ont interrogé le prestataire chargé de la centralisation des données liées au TPN, qui leur a indiqué la chose suivante :

- « • Nous avons reçu un flux OAM² le 06/10/2016
- Dans l'historique du dossier, l'ayant droit a appelé le numéro vert le 21/10/2016 : Changement de réf TPN via le centre de contacts
 - Le dossier est chez le fournisseur et le statut est : « Demande de passage du contrat au TPN au fournisseur d'électricité (41) » »

Il semblerait donc que l'application automatique du TPN n'ait pas fonctionné dans votre cas. Je ne suis pas en mesure de vous expliquer ce qui a donné lieu à ce blocage. Il est possible qu'il existe des règles ou des délais propres aux opérateurs ou à leur prestataire, qui peuvent entraîner un blocage dans certaines situations. Il est possible aussi qu'il y ait eu une anomalie au niveau de votre caisse d'assurance maladie.

¹ Et ce depuis le décret n°2012-309 du 6 mars 2012, consultable sur le site www.legifrance.gouv.fr

² « OAM » signifie « Organisme d'assurance maladie ».

Toutefois, de telles anomalies ne sauraient vous être opposées. Au vu de votre situation, vous devez bénéficier automatiquement de l'ensemble des avantages liés au TPN³. J'estime donc que l'opérateur A devrait faire les investigations lui permettant de comprendre ce qui a eu lieu, et de débloquer votre situation.

Il m'est difficile de vous dire avec certitude le montant que représentera la régularisation de votre situation. Sachez que le TPN est calculé en fonction de la composition du foyer (unités de consommation, ou UC) et des caractéristiques du contrat (puissance souscrite). Dans votre cas, je ne dispose pas d'éléments sur la composition de votre foyer, et remarque que votre contrat actuel comporte une puissance de 3 kVA, mais que la puissance du contrat précédent était de 6 kVA.

À titre d'information uniquement, sachez que l'application du TPN pour une durée de quatre ans, avec une unité de consommation et un contrat de 3 kVA, correspond à un montant d'environ 250 euros TTC. J'insiste sur le fait qu'en l'absence de plus de précisions sur votre situation et vos contrats, ce montant est indicatif et pourrait être revu à la hausse comme à la baisse.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à l'opérateur A de faire les investigations lui permettant de débloquer votre situation vis-à-vis du TPN, et ce pour les différents contrats actifs depuis le 1^{er} août 2012.

Les solutions proposées en médiation ne peuvent être imposées aux parties.

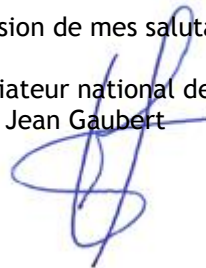
Si vous êtes en désaccord avec cette recommandation, ou si l'opérateur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont l'analyse pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du code de l'énergie, l'opérateur A m'informera dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : opérateur A

³ En plus d'une déduction forfaitaire annuelle, le TPN permet de bénéficier : de la gratuité de la mise en service ; d'un abattement de 80% sur la facturation d'un déplacement en cas de suspension de fourniture justifiée par un défaut de paiement ; et de l'absence de frais de rejet de paiement.