

Paris, le 2 septembre 2014

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2014-1103

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Madame,

Ce litige concerne l'application à votre contrat de fourniture d'électricité du Tarif de première nécessité (TPN).

Vous demeuriez en région parisienne et bénéficiiez du TPN, pour lequel vous êtes éligible depuis le 1^{er} décembre 2012. À la suite de votre mariage en juin 2013, vous avez déménagé à Schiltigheim (67300) et avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur Y. En parallèle, vous avez effectué des démarches pour obtenir l'application du TPN, mais celles-ci n'ont pas abouti.

Ce n'est qu'après que vous avez renvoyé l'attestation établie en décembre 2013 au nom de votre époux que vous avez pu bénéficier du TPN, à partir du 31 janvier 2014.

Vous avez alors adressé plusieurs réclamations au fournisseur Y pour obtenir l'application rétroactive du TPN à votre contrat à compter de juillet 2013. Celui-ci ayant refusé, vous m'avez saisi.

J'ai alors transmis votre réclamation au fournisseur Y, dans le cadre de la procédure dite de « *deuxième chance* », que j'ai mise en place. Celui-ci vous a alors indiqué n'avoir été informé de la mise en place du TPN sur votre contrat qu'en janvier 2014, et ne pas disposer d'informations sur vos droits au TPN en 2013.

Insatisfaite, vous m'avez confirmé votre saisine. J'ai donc étudié votre dossier.

J'observe tout d'abord que, bénéficiaire de la Couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) depuis le 1^{er} décembre 2012, le TPN était appliqué par votre ancien contrat jusqu'à mi-2013. À l'occasion de votre emménagement en juillet 2013, vous avez souscrit un contrat d'électricité, qui est au nom de votre époux, mais dont vous êtes co-titulaire.

Vous avez effectué des démarches immédiatement pour bénéficier du TPN. La première attestation que vous avez reçue du service TPN, à votre nom, n'était pas été adaptée car elle faisait référence au fournisseur Z. Vous avez reçu peu après une seconde attestation, adaptée au fournisseur Y, mais dont je constate qu'elle fait mention de votre nom de jeune fille. Autrement dit, à cette date, le service TPN n'avait pas pris en compte le changement de votre situation familiale, à savoir votre mariage et le changement de votre nom de famille. Ceci explique probablement que cette attestation n'ait pas été prise en compte.

L'attestation établie en décembre 2013 est, elle, conforme à votre situation personnelle. J'attire notamment votre attention sur le fait qu'elle fait référence à 1,8 « *unités de consommation* », ce qui correspond à un foyer de trois personnes.

Ainsi, le retard d'application du TPN s'explique par le changement de votre situation familiale, votre déménagement, et les délais de traitement de ces nouvelles données par les opérateurs concernés, et notamment par le prestataire chargé de la collecte de ces données. J'estime toutefois que ces délais ne sauraient vous opposés, dès lors qu'il n'est pas contesté que vous étiez éligible au TPN et que vous avez effectué les diligences requises.

À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur Y a proposé de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC, correspondant au montant auquel vous aviez droit au titre du TPN entre juillet 2013 et janvier 2014.

Au cours d'une conversation téléphonique, un de mes collaborateurs vous a présenté cette proposition, et vous l'avez acceptée.

J'estime cette proposition satisfaisante et recommande donc au fournisseur Y de la mettre en œuvre. Je vous recommande de ne pas poursuivre votre réclamation.

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

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert