

Recommandation n° 2010-027/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur(s) : Mme V

Fournisseur (s) : X
Distributeurs : A/ B
Energie : Electricité / Gaz

L'examen de la saisine

Le 8 novembre 2007, suite à son déménagement, Mme V a souscrit auprès du fournisseur X un contrat de fourniture de gaz naturel et un contrat de fourniture d'électricité, avec prélèvements mensuels. Elle a demandé à pouvoir continuer de bénéficier du Tarif de Première Nécessité (TPN), mais a dû renvoyer à 4 reprises le formulaire nécessaire à l'obtention de ce tarif social, formulaire indiquant que ses droits étaient attestés depuis le 2 juillet 2007.

Sans explication, le fournisseur X a adressé à Mme V, une nouvelle « facture contrat » pour la fourniture d'électricité avec l'application du TPN au 21 avril 2008, mais sans le mode de paiement par prélèvement mensuel, puis le 18 juin 2008, une facture de résiliation de son contrat électricité antérieur à la date du 21 avril 2008.

A plusieurs reprises, Mme V a demandé des explications, par téléphone puis par courrier, sur le délai de 5 mois pour bénéficier du TPN et sur l'arrêt des prélèvements mensuels. De plus, suite à un relevé de son compteur, elle a affirmé que le numéro de compteur sur sa facture de gaz ne correspondait pas à son logement. Malgré des réponses partielles du fournisseur X et face à la multiplication des factures (factures d'électricité du nouveau contrat, facture rectificative de la facture de résiliation de son contrat antérieur d'électricité, factures de gaz) et des modes de paiement selon les contrats, Mme V a contesté les prélèvements effectués et sa consommation en gaz. De plus, en situation financière fragile, elle n'a payé ses factures que partiellement dans l'attente d'une réponse écrite claire. A la suite d'un nouveau déménagement, elle a résilié ses contrats le 22 juin 2009. Toutefois, sa demande de résiliation de son contrat de gaz n'a pas été prise en compte.

Le fournisseur X a confirmé au médiateur que la mise en place du tarif TPN le 21 avril 2008 avait entraîné la résiliation de son contrat antérieur d'électricité car son ancien système informatique ne permettait pas la gestion simultanée d'un contrat en gaz et du TPN et le nouveau système informatique ne permettait plus la gestion des contrats en gaz, mais uniquement la gestion des contrats électricité TPN. Il a par ailleurs confirmé le bien fondé des prélèvements effectués.

Le fournisseur X a cependant reconnu le manque d'information apporté à la consommatrice sur la gestion de ses contrats et les désagréments qui en ont résulté. En conséquence, il a proposé un geste commercial de 50 euros TTC et un délai de paiement de la dette de Mme V en trois échéances.

Le distributeur B, après vérification, a confirmé au médiateur national de l'énergie que le numéro de compteur figurant sur les factures de Mme V correspondait bien à son logement.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la mise en place du Tarif de Première Nécessité (TPN).

Mme V bénéficie du TPN depuis le 21 avril 2008 alors qu'elle est éligible à ce tarif depuis le 2 juillet 2007.

Le fournisseur a reconnu son entière responsabilité dans la non application du tarif TPN dès la souscription de son contrat le 8 novembre 2007, ainsi que le manque d'information apporté à la consommatrice sur la gestion de ses contrats. En conséquence, il a proposé un dédommagement de 50 euros TTC.

Le médiateur s'étonne qu'aucune proposition n'ait été faite quant à la date d'application du TPN et estime que la consommatrice doit bénéficier du TPN rétroactivement à compter du 8 novembre 2007, date de la souscription de son nouveau contrat de fourniture d'électricité. Le médiateur considère également que la dette de la consommatrice ne peut constituer un motif légitime de refus de résiliation. En conséquence, le contrat de fourniture de gaz doit être résilié à la date de la demande de Mme V, soit le 22 juin 2009 et la facturation doit être corrigée en conséquence. Enfin, le médiateur estime approprié que l'échelonnement de la dette proposé par le fournisseur soit proportionné à la durée des dysfonctionnements, soit 6 mois.

Concernant l'inversion de compteur de gaz, le médiateur considère que les vérifications faites par le distributeur confirment que le numéro de compteur sur les factures de Mme V correspond au logement qu'elle occupait.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de résilier le contrat de fourniture de gaz de Mme V à la date de sa demande de résiliation, soit le 22 juin 2009, de corriger la facturation en conséquence, de verser à Mme V le trop-perçu correspondant à une application rétroactive du TPN pour la période allant du 8 novembre 2007 au 21 avril 2008, de lui verser la somme de 50 euros TTC pour les désagréments subis dans la gestion de ses contrats, comme il s'y est engagé, et de lui accorder un délai de paiement en six échéances.

Le médiateur national de l'énergie recommande à la consommatrice de régler sa dette au fournisseur X conformément à l'échéancier indiqué ci-dessus.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateurs 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 cas échéant 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 pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 9 février 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE