

Paris, le 16 janvier 2016

Dossier suivi par : XXXXXXXXXX  
N° de saisine : D2015-01237

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Ce litige concerne l'application du Tarif de première nécessité (TPN) au contrat d'électricité que vous aviez souscrit auprès du fournisseur A.

Vous êtes bénéficiaire de la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) depuis le 1<sup>er</sup> mars 2015, ce qui signifie que vous êtes éligible aux tarifs sociaux de l'énergie. Toutefois, vous avez constaté au cours des derniers mois que le fournisseur A ne vous appliquait pas le TPN.

Vous avez donc adressé au fournisseur A une réclamation, dans laquelle vous lui demandiez de vous faire bénéficier du TPN. En parallèle, vous avez également adressé des courriers au RSI (« Régime social des indépendants »). Ces démarches n'ayant pas permis de débloquent la situation, vous m'avez saisi.

J'ai alors transmis votre réclamation au fournisseur A dans le cadre de la procédure dite de « deuxième chance », que j'ai mise en place. Dans la réponse qu'il vous a apportée, ce dernier vous a indiqué que l'application du TPN se faisait sous conditions de ressources, mais qu'il fallait pour cela qu'il reçoive les informations correspondantes. Il vous a précisé avoir contacté le RSI et avoir eu confirmation de la part de ce dernier que c'est à ce niveau qu'il y avait un blocage.

Insatisfaite, vous m'avez confirmé votre saisine.

J'ai donc analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A, transmises *via* SOLLEN (jointes en annexes).

Sachez tout d'abord que la procédure d'attribution des tarifs sociaux est automatisée<sup>1</sup>. 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) depuis le 1<sup>er</sup> mars 2015, et qu'il n'est donc pas contesté que vous êtes éligible au TPN. Vous m'avez d'ailleurs transmis copie d'attestations en ce sens. Pourtant, le TPN ne vous est pas appliqué. Il me faut donc essayer de déterminer ce qui a pu causer cette situation.

Mes services ont sollicité le prestataire chargé des tarifs sociaux, qui leur a indiqué la chose suivante : « nous n'avons pas reçu de données au nom de XXXXXX des organismes d'assurance »

---

<sup>1</sup> Depuis l'origine pour le Tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel (« TSS ») et, pour le TPN, depuis le décret n° 2012-309 du 6 mars 2012, consultable sur le site [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

*maladie* ». Ceci signifie donc que le problème se situe en amont. Le fournisseur A a d'ailleurs eu confirmation que le problème se situait au niveau du RSI, au sein duquel votre dossier a pris du retard. C'est donc au sein de cet organisme que se situe le blocage.

À ce sujet, je vous informe que les conditions définies par l'article L. 122-1 du Code de l'énergie, ne me confèrent aucune compétence ni pouvoir pour intervenir dans un différend avec un organisme de protection sociale.

Pour débloquer la situation, il convient que vous adressiez en premier lieu une réclamation à la direction du RSI dont vous dépendez, et dont voici les coordonnées :

RSI ÎLE-DE-FRANCE EST  
58 rue de la Fosse aux Anglais  
CS40496 77190 Dammarie-les-Lys

Si vous êtes en désaccord avec la réponse apportée, vous pourrez alors saisir le médiateur du RSI, aux coordonnées suivantes :

Monsieur le médiateur du RSI  
260/264 avenue du Président Wilson  
93457 La Plaine Saint-Denis CEDEX

Ces démarches devraient permettre d'accélérer le traitement de votre dossier. Lorsque le RSI aura traité votre dossier, il en informera la caisse d'assurance maladie dont vous dépendez, qui elle-même informera le prestataire chargé du TPN. Ce dernier transmettra alors le flux correspondant au fournisseur A. Je vous concède qu'il s'agit là d'une organisation particulièrement complexe.

Aussi, et afin de ne pas vous priver plus longtemps du bénéfice du TPN, je considère que le fournisseur A, bien qu'il n'ait aucune responsabilité dans votre situation actuelle, devrait vous verser la somme à laquelle vous avez droit, sans attendre de recevoir le flux correspondant de la part du prestataire. Compte tenu de votre profil (6 kVA, 1,5 unités de consommations), le montant annuel auquel vous avez droit au titre du TPN est de 109 euros TTC. Je considère donc que le fournisseur A devrait vous verser ce montant. Il pourra en être compensé à réception du flux d'éligibilité.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous verser la somme à laquelle vous avez droit, sans attendre de recevoir le flux correspondant de son prestataire.**

**Je vous recommande de poursuivre vos démarches auprès du RSI, afin que votre situation soit administrativement réglée vis-à-vis de l'ensemble des parties prenantes au processus d'attribution des tarifs sociaux.**

Cette recommandation de solution n'est pas contraignante ; vous êtes donc libre de l'accepter ou de la refuser.

Je vous remercie de bien vouloir me faire connaître votre position dans un délai de deux mois maximum par un message sur l'espace de médiation.

Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous pourrez saisir la juridiction compétente, dont la décision pourra être différente de la solution que je vous propose (*cf.* fiche ci-jointe)

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

N'hésitez pas à me solliciter via votre compte SOLLEN pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert



Copie : A