



RAPPORT DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

**sur la facturation des fournisseurs d'énergie,
l'information des consommateurs et le traitement
des réclamations**



Décembre 2010

Informer, conseiller, protéger

SYNTÈSE

À la demande du ministre en charge de l'énergie, le médiateur national de l'énergie a établi un rapport sur la facturation des fournisseurs, l'information des consommateurs et le traitement des réclamations.

Le médiateur national de l'énergie s'est plus particulièrement intéressé à la situation des consommateurs particuliers.

Ses investigations se sont notamment attachées à vérifier s'il existait des pratiques de surestimation des consommations d'électricité et de gaz naturel, si les informations affichées sur les factures permettaient de contrôler leur bien-fondé et si la qualité du traitement des réclamations était satisfaisante.

Pour mener à bien sa mission, le médiateur national de l'énergie a procédé à l'audition des principaux acteurs du marché et des principales associations de consommateurs.

Parallèlement, une consultation publique auprès de l'ensemble des acteurs intéressés, ainsi qu'un appel à témoignages auprès des consommateurs sur internet ont permis de recueillir le point de vue de 22 organisations et 3 211 témoignages. Une synthèse de ces contributions figure en annexe du rapport.

I Le contexte

L'ouverture du marché de l'énergie s'est accompagnée d'évolutions profondes dans l'organisation des relations entre les fournisseurs et les distributeurs (dissociation des activités de fourniture et de distribution) et dans les relations avec les consommateurs (nouvelles modalités de facturation et de relation clientèle). Ces changements sont certes apparus avec l'arrivée de nouveaux fournisseurs et de nouvelles offres mais ils ont aussi concerné très largement les fournisseurs historiques et les tarifs réglementés.

II / Les principaux constats

Les estimations sont actuellement inévitables pour la facturation de l'électricité et du gaz naturel

L'estimation des consommations est aujourd'hui une nécessité pour l'établissement des factures dans le secteur de l'énergie, dans la mesure où les compteurs d'électricité et de gaz sont relevés au maximum une fois par semestre par les distributeurs.

Des estimations sont ainsi utilisées pour établir les factures tous les deux mois, calculer les échéanciers de mensualisation, répartir les consommations avant et après une évolution des prix mais également en cas de changement de fournisseur ou d'absence du consommateur lors du relevé de son compteur.

À l'avenir, le déploiement des compteurs « communicants » devrait permettre de réduire le recours à ces estimations.

Aujourd'hui, toute estimation facturée, lorsqu'elle est trop éloignée de la consommation réelle, peut entraîner une contestation.

Les méthodes d'estimation peuvent être améliorées mais n'ont pas été conçues pour surfacturer les consommateurs

Des méthodes d'estimation diverses sont utilisées par les fournisseurs et les distributeurs. Elles peuvent conduire statistiquement à autant de sous-estimations que de surestimations.

Par ailleurs, le médiateur n'a constaté chez les fournisseurs aucune pratique visant à l'application rétroactive des hausses des tarifs de l'énergie.

L'auto-relevé est une alternative à la facturation sur une base estimée qui n'est pas suffisamment prise en compte

Il existe des alternatives à la facturation sur des bases estimées mais elles sont insuffisamment développées. Par exemple, un auto-relevé du compteur communiqué à la date d'un changement de prix n'est jamais pris en compte par le fournisseur.

En outre, il est souvent impossible de faire corriger certaines factures fondées sur des estimations erronées, par exemple en cas de résiliation ou de changement de fournisseur.

Le manque d'information sur les modalités de facturation est une source d'incompréhension pour les consommateurs

Les modalités de facturation de l'énergie sont complexes par nature et différentes d'un opérateur à l'autre. Les consommateurs ne disposent pas toujours

des informations utiles à la compréhension de leurs factures. Par exemple, ils n'ont pas accès aux paramètres de leurs estimations et les auto-relevés sont pris en compte différemment d'un fournisseur à l'autre.

Les réclamations ont été multipliées par 10 depuis 2007 et ne sont pas toujours traitées de façon satisfaisante

La recrudescence des litiges relatifs aussi bien à des contrats en tarifs réglementés qu'en offres de marché, entre les consommateurs et les opérateurs, justifie que des améliorations soient recherchées dans le traitement des réclamations, notamment en termes de délais de réponse.

III Les recommandations du médiateur

Les recommandations du médiateur s'inscrivent dans une volonté de contribuer à l'amélioration du fonctionnement du marché de l'énergie au bénéfice de l'ensemble des acteurs.

Le médiateur souhaite répondre à travers ces recommandations, aux aspirations légitimes des consommateurs à mieux comprendre leurs factures, à être facturés de façon juste et à voir leurs réclamations traitées efficacement.

Elles s'adressent plus particulièrement aux fournisseurs et aux distributeurs. La concertation devrait permettre leur mise en œuvre. À défaut, il conviendra d'étudier l'opportunité d'évolutions législatives et réglementaires pour qu'elles soient appliquées.

Le médiateur national de l'énergie proposera au ministre d'associer ses services aux réflexions sur la mise en œuvre des recommandations du rapport.

Plus de transparence pour une meilleure information des consommateurs

Le médiateur recommande davantage de transparence sur les estimations de consommation facturées, ce qui pourrait se traduire par :

- une information sur la facture simple et accessible à tous, avec par exemple les données de base entrant dans le calcul d'une estimation, l'auteur de l'estimation (fournisseur ou distributeur) et la plage de consommation correspondant au tarif souscrit en gaz ;
- une information complémentaire pour les consommateurs qui souhaitent en savoir plus, accessible sur les sites internet des fournisseurs ou des distributeurs par exemple. C'est le cas du coefficient de conversion en gaz naturel, seul élément entrant dans la composition du prix qui n'est actuellement pas vérifiable par le consommateur.

Une facturation plus juste

Dans l'attente de la mise en place des compteurs « communicants », le médiateur recommande une prise en compte plus systématique des auto-relevés réalisés par les consommateurs.

Les auto-relevés doivent permettre d'éviter *a priori*, pour les consommateurs qui le souhaitent, le recours aux estimations. Ils doivent également permettre de corriger les factures *a posteriori*, si une estimation se révèle erronée, par exemple lors d'un changement de prix ou d'un changement de fournisseur.

En outre, le médiateur demande aux fournisseurs de rembourser plus rapidement et automatiquement les trop perçus, ainsi que d'alerter les consommateurs si leur option tarifaire n'est pas adaptée à leur consommation.

L'amélioration nécessaire du traitement des réclamations

Une réclamation prise en compte constitue un gage important du respect des droits des consommateurs. C'est pourquoi le médiateur estime que des normes minimales de traitement des litiges devraient être respectées par tous les opérateurs.

Dans le traitement des réclamations, les fournisseurs devraient se limiter à deux niveaux au maximum, afin de ne pas imposer au consommateur un « parcours du combattant » : un premier niveau, le « service clients », et un second niveau qui pourrait être le service « consommateurs » ou un service de « médiation » interne.

En termes de délais, le médiateur recommande que les fournisseurs répondent aux réclamations écrites à chaque niveau dans un délai maximum d'un mois, sauf cas exceptionnel. Pour ce faire, les distributeurs devraient instruire la totalité des réclamations transmises par les fournisseurs dans un délai maximum de 15 jours.

Par ailleurs, une meilleure qualité des réponses aux réclamations et aux demandes d'information, tant orales qu'écrites, exige un traitement plus personnalisé. Dans ce cadre, les opérateurs ne devraient pas limiter la relation clients à des centres d'appels anonymes.

SOMMAIRE

Synthèse	1
Sommaire	5
Lettre de mission	6
Cadre général et méthodologique	7
I. CONTEXTE	8
II. ÉTAT DES LIEUX ET CONSTATS	9
1. Les factures d'énergie comportent presque toutes une part d'estimation, par nature différente de la consommation réelle	9
2. Le consommateur dispose, dans certains cas, d'une alternative à la facturation sur une base estimée	15
3. La complexité de la facturation de l'énergie est une source d'incompréhension pour les consommateurs	20
4. Les réclamations sont en hausse et leur traitement ne donne pas toujours satisfaction ..	23
III. LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE	29
1. Donner aux consommateurs les moyens de mieux comprendre et de vérifier leurs factures fondées sur des estimations	29
2. Améliorer la qualité des estimations des distributeurs, en particulier lors des changements de fournisseur, et communiquer sans restrictions les historiques de consommations utiles aux fournisseurs	30
3. Mettre en place des alternatives permettant d'éviter <i>a priori</i> les factures estimées	31
4. Permettre au consommateur qui en fait la demande de corriger <i>a posteriori</i> toute facture basée sur une estimation	33
5. Veiller à ce que tout consommateur dispose du tarif adapté à ses consommations	34
6. Rembourser les avoirs et les trop-perçus dans les mêmes conditions que celles qui sont imposées pour le règlement des factures	34
7. Recréer une relation clientèle, sinon de proximité, du moins personnalisée	35
8. Simplifier les organisations en charge du traitement des réclamations et en informer les consommateurs	35
9. S'engager à répondre aux réclamations écrites en moins d'un mois et indemniser le consommateur en cas de non respect de ce délai	37
10. Améliorer la qualité des réponses aux réclamations	38
Glossaire	39
Annexe 1 – Synthèse des contributions écrites	40
Annexe 2 – Résultats de l'appel à témoignages	48

LETTRE DE MISSION



MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DE L'ÉNERGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE LA MER EN CHARGE DES TECHNOLOGIES VERTES ET DES NEGOCIATIONS SUR LE CLIMAT

Le ministre d'Etat

Paris, le 13 SEP. 2010

· Monsieur le Médiateur,

Pour l'ensemble des Français, l'énergie est un bien de première nécessité et un sujet de préoccupation croissant.

Les questions soulevées par les consommateurs sur leurs factures de gaz naturel ou d'électricité, récemment relayées par la presse, ne peuvent rester sans réponse.

Le médiateur national de l'énergie, en tant qu'autorité administrative indépendante, compétent en matière d'information des consommateurs et de traitement des litiges, peut efficacement apporter son expertise sur ces thématiques.

C'est pourquoi je souhaite que vous établissiez sous deux mois un rapport qui dressera un état des lieux des modalités de facturation des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel et proposera des recommandations, en particulier en ce qui concerne les estimations de consommation, l'information des consommateurs et le traitement des réclamations.

Pour réunir les éléments nécessaires à l'élaboration de ce rapport, je vous encourage à procéder à une consultation publique, notamment auprès des fournisseurs, distributeurs et associations de consommateurs.

Vous pourrez bénéficier du concours des services de l'Etat compétents sur ces sujets.

Je vous prie de croire, Monsieur le Médiateur, à l'assurance de ma considération distinguée.



Jean-Louis BORLOO

Monsieur Denis MERVILLE
Médiateur national de l'énergie
15, rue Pasquier
75008 PARIS

Hôtel de Roquelaure – 246, boulevard Saint-Germain – 75007 Paris – Tél : 33 (0)1 40 81 21 22
www.developpement-durable.gouv.fr

CADRE GÉNÉRAL ET MÉTHODOLOGIQUE

Le présent rapport fait suite à la mission confiée par le précédent ministre en charge de l'énergie, à Denis Merville, médiateur national de l'énergie.

Par sa lettre du 13 septembre 2010, le ministre a demandé au médiateur de dresser un état des lieux des modalités de facturation des fournisseurs d'énergie et de proposer des recommandations, en particulier en ce qui concerne les estimations de consommation, l'information des consommateurs et le traitement de leurs réclamations.

Pour mener à bien sa mission, le médiateur national de l'énergie s'est plus particulièrement intéressé à la situation des consommateurs résidentiels.

Ses investigations se sont notamment attachées à vérifier s'il existait des pratiques de surestimation des consommations d'électricité et de gaz naturel, si les informations affichées sur les factures permettaient de contrôler leur bien-fondé et si la qualité du traitement des réclamations était satisfaisante.

Dans ce cadre, il a rencontré les acteurs qui le souhaitaient :

- les fournisseurs d'énergie (DIRECT ENERGIE, EDF, GDF SUEZ, POWEO) ;
- les principaux gestionnaires de réseaux de distribution, également appelés distributeurs (ERDF, GrDF) ;
- des associations de consommateurs (UFC Que Choisir, la CLCV, la CSF) ;
- la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR).

Des réunions de travail avec la direction générale énergie et climat (DGEC), la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et la Commission de régulation de l'énergie (CRE) ont permis d'échanger sur les constats et propositions d'améliorations décrites dans le présent rapport.

Parallèlement une consultation publique a permis de recueillir les contributions écrites de 22 organisations et de 3211 témoignages de

consommateurs (en majorité clients des fournisseurs historiques EDF (44%) et GDF SUEZ (48%)).

Des verbatim extraits des réponses des consommateurs illustrent les constats dans la suite du rapport.

Enfin, les milliers de réclamations reçues par le médiateur national de l'énergie (14 000 en 2009, et près de 15 000 à fin octobre 2010), sont autant de cas concrets qui ont permis d'étayer l'état des lieux dressé dans le rapport.

Les recommandations du médiateur national de l'énergie s'appuient d'une part sur les propositions et observations des acteurs (fournisseurs, distributeurs, associations de consommateurs...), et d'autre part sur le guide des bonnes pratiques en matière de traitement des réclamations, publié en juin 2010 par l'ERGEG (groupe des régulateurs européens de l'énergie – European Regulators'Group for Electricity and Gas) et sur les avis du CNC (Conseil national de la consommation) en matière de traitement des litiges et de médiation¹.

Les comptes rendus d'auditions, les contributions écrites à la consultation publique ainsi qu'une synthèse des témoignages et des contributions peuvent être consultés en annexe du présent rapport.

Le médiateur national de l'énergie tient à remercier l'ensemble des acteurs sans lesquels la production de ce rapport n'aurait pas été possible. Il salue en particulier les fournisseurs et les distributeurs auditionnés, qui ont collaboré en toute transparence à l'élaboration de ce rapport en lui communiquant des données parfois confidentielles sur leurs méthodes et leurs systèmes de facturation ainsi que sur le traitement des réclamations de leurs clients.

1. Avis du 15 mars 2006 relatif au traitement des litiges dans les communications électroniques et avis du 27 mars 2007 relatif à la médiation et aux modes alternatifs de règlement des litiges.

I Contexte

Le fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel a profondément changé ces dernières années :

- les deux anciens opérateurs historiques EDF et Gaz de France, devenu GDF SUEZ, se concurrencent désormais sur la fourniture d'électricité et de gaz naturel ;
- de nouvelles entités, indépendantes des fournisseurs, les distributeurs, ont été créées ;
- des investissements et des modifications très importantes ont affecté les systèmes d'information pour accompagner la dissociation des activités de fourniture et de distribution ;
- de nouveaux fournisseurs proposent des offres d'énergie ;
- des prix de marché sont proposés à côté des tarifs réglementés, par les mêmes fournisseurs parfois ;
- des pratiques commerciales nouvelles, visant à la conquête de nouveaux clients, se sont développées chez l'ensemble des fournisseurs, y compris les fournisseurs « historiques » ;
- le service clients des fournisseurs est désormais assuré principalement à distance, par l'intermédiaire de plates-formes téléphoniques d'appels ;
- les consommateurs ont désormais le choix entre de nombreuses offres proposées par des fournisseurs aux méthodes de facturation diverses.

Dans ce contexte, les consommateurs ont perdu leurs anciens repères et évoluent dans un environnement plus complexe, dans lequel ils méconnaissent voire confondent les rôles et responsabilités des fournisseurs et des distributeurs.

En outre, la disparition du service commun d'accueil clientèle et de distribution, EDF-GDF, et la distinction entre fournisseur et distributeur ne sont pas encore assimilées par tous les consommateurs. À titre d'illustration, d'après le

baromètre annuel Énergie-Info², en 2010, pour un tiers d'entre eux, EDF et GDF SUEZ forment encore une seule et même entreprise. Plus de 80 % des Français pensent que le relevé des compteurs est assuré par leur fournisseur.

Sur ce point, le médiateur national de l'énergie rappelle, comme le dénonce la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), que la proximité des acronymes et des identités visuelles des distributeurs ERDF et GrDF avec les fournisseurs historiques EDF et GDF SUEZ contribue à entretenir la confusion et à brouiller les messages pour les consommateurs.

Il est permis de penser que le manque de lisibilité du système actuel, le changement de statut et l'ouverture du capital d'EDF et de Gaz de France, ainsi que les pratiques commerciales médiatisées de plusieurs fournisseurs ont contribué à instaurer un climat de défiance de la part des consommateurs vis-à-vis des fournisseurs d'énergie.

Parallèlement, la crise économique qui perdure depuis mi-2008, a eu pour conséquence une augmentation du nombre de personnes en situation de difficultés financières, plus attentives au montant de leur facture d'énergie, qui représente une part importante de leur budget.

Plus généralement, les consommateurs qui prenaient peu d'attention à leurs factures d'énergie il y a quelques années, souhaitent désormais les comprendre et les vérifier.

2. Enquête téléphonique menée entre le 6 et le 18 septembre 2010 par l'Institut LH2 auprès de 1504 foyers de France métropolitaine hors Corse.

II État des lieux et constats

1. Les factures d'énergie comportent presque toutes une part d'estimation, par nature différente de la consommation réelle

Contrairement à d'autres services, la fourniture d'électricité et de gaz naturel présente la particularité d'être facturée tout au long de la vie du contrat à partir d'estimations de consommation, régularisées une à deux fois par an sur la base de la consommation réelle lors des relevés de compteurs effectués par les distributeurs.

Les dates de ces relevés, dont la fréquence est semestrielle, ne sont choisies ni par le consommateur ni par le fournisseur, et ne correspondent pas aux dates auxquelles sont établies les factures.

Sur près de 160 millions de factures d'électricité et de gaz naturel émises chaque année, la quasi-totalité comporte au moins une part d'estimations. Ces estimations étant par nature approximatives, elles conduisent à un instant donné à une surfacturation ou à une sous-facturation des consommations au regard de la consommation réelle.

Depuis l'ouverture des marchés, les événements contractuels donnant lieu à des estimations de consommation se sont multipliés.

Ainsi, pour simplifier les changements de fournisseur, sans frais et sans démarche contrainte pour le consommateur, le choix du recours à un index estimé plutôt qu'à un index relevé s'est imposé aux acteurs pour déterminer les consommations entre le précédent et le nouveau fournisseur.

En électricité, dans la plupart des cas, les mises en service et les résiliations s'effectuent désormais sur la base d'un index estimé car le déplacement du distributeur pour relever l'index est devenu moins fréquent (ce n'est pas le cas en ce qui concerne le gaz naturel où le distributeur continue de se déplacer pour des contraintes liées à la sécurité).

En gaz naturel, les évolutions plus fréquentes des tarifs réglementés ont multiplié les occasions de répartir, sur une base estimée, les consommations avant et après chaque changement des prix, dans la mesure où les dates de relevés des compteurs ne correspondent pas aux dates de changements tarifaires.

La fiabilité de ces estimations repose non seulement sur la qualité des historiques de consommation dont elles dépendent, mais aussi sur les méthodes permettant de les calculer.

1.1. Tous les événements contractuels peuvent faire l'objet de factures basées sur des estimations

Selon les cas, les estimations peuvent être calculées par le distributeur ou par le fournisseur, sans que le consommateur ait connaissance de l'entité responsable de son estimation. Ces estimations sont mises en œuvre aussi bien dans le cadre de l'exécution de son contrat, ce qui est aisément concevable, que pour des événements contractuels comme la résiliation ou la mise en service.

1.1.1. *Estimations réalisées au cours de l'exécution du contrat*

a) Absence de relevé semestriel du compteur

Le distributeur est tenu de relever les compteurs tous les six mois et au moins une fois par an (article 27 du modèle de cahier des charges de concession de distribution publique de gaz naturel, article 28 du modèle de cahier des charges de concession de distribution publique d'électricité).

Il arrive cependant que ce relevé n'ait pas lieu, en particulier lorsque le compteur installé à l'intérieur du logement n'est pas accessible en raison de l'absence du consommateur ou du rendez-vous manqué avec le distributeur. Dans ce cas, et en l'absence d'auto-relevé du consommateur, l'index pris en compte en lieu et place du relevé est estimé. La facturation du consommateur est régularisée dès le relevé suivant du compteur. En électricité, ERDF indique qu'à chaque tournée de relève, de l'ordre de 3 % des compteurs ne peuvent être relevés, ce qui donne lieu au calcul d'un index estimé. Ce taux est similaire en gaz. Ceci représente donc environ 2 700 000 calculs d'estimations par an calculées par les distributeurs.

b) Échéancier des clients mensualisés

L'échéancier de mensualisation (plan de paiement composé de mensualités fixes destinées à couvrir le montant des consommations facturées sur une année) est établi par le fournisseur à partir d'une consommation estimée par référence à la consommation enregistrée l'année antérieure ou par référence à une projection fondée sur les usages du consommateur.

Les aléas climatiques, les changements d'usages, font que ces estimations peuvent ne pas correspondre à la consommation réelle facturée à l'issue de la période.

Lorsque l'hiver est plus doux que le précédent, la facture de régularisation se traduit généralement par un avoir au profit du consommateur tandis qu'à l'inverse, lorsqu'un hiver froid succède à un hiver clément, les consommateurs doivent s'attendre à régler un solde plus important à l'issue de leur échéancier de paiement.

Afin d'éviter un décalage trop important entre l'estimation initiale et la consommation réelle, certains fournisseurs prennent en compte l'index semestriel relevé par le distributeur et réajustent à mi-parcours l'estimation initiale.

Les clients mensualisés sont environ 15 millions en électricité et 5 millions en gaz: chaque année, 20 millions d'estimations sont donc réalisées par les fournisseurs dans ce cadre.

c) Consommations intermédiaires des clients facturés sur un rythme bimestriel

Entre deux relevés semestriels les clients reçoivent des factures basées sur des estimations. En gaz, ces estimations sont effectuées par le fournisseur. En électricité, elles peuvent provenir du distributeur comme du fournisseur, si celui-ci ne souhaite pas utiliser les flux d'index estimés transmis par le distributeur, ou s'il rencontre des difficultés pour les obtenir.

Certains fournisseurs n'ont pas calé l'échéance de leur facturation sur les dates de relevés des compteurs. En conséquence, chaque facture émise en cours de contrat est estimée pour la période de temps comprise entre la date du relevé et la date d'échéance des consommations facturées.

Les fournisseurs et les distributeurs procèdent chaque année à 60 millions d'estimations environ pour les consommateurs facturés tous les deux mois.

d) Répartition des consommations avant et après une évolution des prix

Les dates de relevé des compteurs sont fixées en fonction des contraintes d'organisation du distributeur et ne coïncident qu'exceptionnellement et pour ainsi dire par hasard, avec les dates de changements tarifaires.

En conséquence, pour évaluer les consommations à facturer avant et après un changement de prix, entre deux relevés, le fournisseur procède à des estimations.

À l'exception des consommateurs qui bénéficient d'une offre de marché à prix fixe, tous les consommateurs sont concernés par des estimations liées à un changement de prix.

Sur la base des fréquences d'évolution actuelles des tarifs réglementés et de la composition du marché, le nombre des estimations réalisées dans ce cadre peut être évalué à environ 30 millions en électricité et 40 millions en gaz.

e) Redressement consécutif à un dysfonctionnement de compteur ou à une fraude

Ce type de situation reste exceptionnel mais est souvent à l'origine de litiges. Il se caractérise par le constat d'un compteur défectueux qui ne permet pas l'enregistrement normal des consommations, ce qui a pour conséquence de facturer le consommateur sur la base d'enregistrements erronés parfois pendant plusieurs années.

Le distributeur évalue alors les consommations qui n'ont pas été correctement enregistrées par référence à un historique qui peut être celui de l'intéressé ou celui de consommateurs présentant des caractéristiques d'usages similaires.

Un redressement de facturation est établi sur ces bases. Le consommateur qui conteste le redressement de facturation dont il fait l'objet peut en obtenir la révision sur la base de justificatifs rendant compte d'usages particuliers.

Sur la base des informations communiquées par les distributeurs ERDF et GrDF, quelques dizaines de milliers d'estimations de consommation sont réalisées chaque année dans ce cadre.

1.1.2. Estimations réalisées au moment de la mise en service ou de la résiliation d'un contrat

a) Mise en service

L'index de mise en service marque le point de départ de la facturation d'un nouveau contrat. Cet index est le plus souvent celui utilisé pour la résiliation du prédecesseur dans le logement. En gaz, l'alimentation étant généralement coupée par le distributeur entre deux occupants, cette

pratique génère peu de litiges. En revanche, l'alimentation étant maintenue après la résiliation en électricité, l'index de mise en service estimé peut ne pas être identique à celui lu par le consommateur sur son compteur le jour de son emménagement. En électricité, 60 % des mises en service sont réalisées avec l'index de résiliation du précédent occupant. Dans environ 100 000 cas par an, cet index a été estimé par le distributeur. Toutefois, un index de mise en service peut aussi provenir de l'auto-relevé du client ou d'un relevé spécial payant.

b) Résiliation à l'occasion d'un déménagement

L'index de résiliation marque la fin de la période de facturation. En électricité, cet index provient généralement d'un auto-relevé voire d'un relevé spécial, ou d'une estimation. Ainsi, 7 % des résiliations sont réalisées sur la base d'un index calculé par le distributeur, ce qui représente 200 000 estimations annuelles. En gaz, l'index de résiliation retenu est en général celui relevé par le distributeur lors de la suspension de l'alimentation.

c) Changement de fournisseur

L'index utilisé pour répartir les consommations entre le précédent et le nouveau fournisseur est un index estimé « calculé » par le distributeur, sur la base d'un historique de consommations ou d'un index auto-relevé par le client.

Cet index est donc à la fois, l'index de départ du nouveau contrat et l'index de fin du précédent, ce qui évite le risque d'une double facturation.

En 2008 et en 2009, ces changements de fournisseur ont généré respectivement 702 000 et 938 000 factures estimées sur la base de cet index.

1.2. Les principales méthodes d'estimations se fondent sur l'extrapolation d'une consommation de référence

Une estimation a pour objectif d'évaluer la consommation théorique d'un consommateur sur une période donnée.

À l'exception du cas particulier des répartitions de consommation avant et après un changement de prix, le calcul d'une estimation repose sur la détermination d'une consommation de référence et sur une extrapolation de cette consommation de référence à la période considérée.

1.2.1. Les consommations de référence proviennent en général des données d'historique, sinon de données moyennes et rarement d'un calcul personnalisé

Les estimations des fournisseurs comme des distributeurs sont fondées sur une « consommation de référence » qui peut provenir de l'historique de consommation du client ou de données de consommation moyennes relevées auprès de clients ayant des usages identiques.

Le recours à l'une ou l'autre référence est fonction de la durée de l'historique disponible. Ainsi, les distributeurs ERDF et GrDF n'exploitent l'historique de consommation du client titulaire du point de livraison que s'il recouvre une période d'au moins 320 jours.

Certains fournisseurs en gaz ont une approche différente qui les conduit à considérer qu'un historique est exploitable dès lors qu'il couvre 60 % de la consommation annuelle du client. En pratique, sur la base du barème de GDF SUEZ, un historique de 180 jours couvrant un hiver, suffit à fonder une estimation personnalisée.

Les estimations fondées sur l'historique de consommation du client sont supposées être relativement fiables. Toutefois, des décalages avec la consommation réelle peuvent se constater du fait des variations du climat d'une année sur l'autre (GrDF estime que cet aléa peut entraîner une variation de +/-10 % sur une facture). Un échéancier de mensualisation fondé sur les consommations enregistrées pendant un hiver rigoureux présentera nécessairement des mensualités plus élevées que s'il avait été établi sur la base des consommations d'un hiver doux.

Le trop-perçu qui se dégage de la facture de régularisation pour une année n'est qu'un résultat mécanique qui tourne automatiquement à l'avantage du consommateur lorsque l'estimation est fondée sur un hiver doux. Ainsi un fournisseur a pu indiquer au médiateur que les sommes réclamées à l'ensemble des consommateurs à l'issue des échéanciers de mensualisation d'octobre 2008 à décembre 2009, étaient nettement supérieures (+71 %) à la valeur des remboursements.

Il est possible de retraitier les données de consommation d'un historique pour neutraliser les effets du climat. Le fournisseur GDF SUEZ est

l'un des rares, si ce n'est le seul fournisseur, à avoir expérimenté cette méthode.

Tenant compte d'un hiver 2007-2008 particulièrement doux, il avait réévalué à la hausse les échéanciers de mensualisation de ses clients « en prévision d'un hiver à venir moins clément » avait-il alors indiqué. Mal comprise par les clients, qui y ont vu une pratique arbitraire, cette méthode a été abandonnée l'année suivante.

Lorsque les données de l'historique du consommateur ne couvrent pas une période définie comme significative, les consommations prises pour référence sont de deux natures différentes : il s'agit soit de données moyennes, soit d'un calcul personnalisé.

Pour la plupart des estimations (facturation bimestrielle, absence au relevé d'un compteur etc.), fournisseurs et distributeurs utilisent en référence les consommations moyennes de consommateurs avec le même type de contrat s'ils ne disposent pas d'un historique suffisant.

En électricité, le distributeur ERDF utilise ainsi les consommations moyennes relevées pour des clients qui disposent de la même puissance souscrite, de la même option tarifaire (exemple : Heures pleines/Heures creuses) et qui sont dans le même département.

Pour établir les premiers échéanciers de mensualisation, les fournisseurs fondent en revanche leurs estimations, en général, sur des outils statistiques sophistiqués tenant compte des paramètres déterminants pour la consommation d'énergie (usages, composition du foyer, taille du logement, localisation géographique...).

En l'absence d'historique exploitable, ces méthodes permettent d'obtenir des résultats plus fiables que l'utilisation de données moyennes mais elles nécessitent un échange avec le consommateur qui n'est pas envisageable dans toutes les situations de calcul d'estimation.

1.2.2. La consommation de référence est extrapolée avec des coefficients de modulation en fonction des saisons

Pour réaliser une estimation, la consommation de référence est projetée sur la période à estimer à l'aide de coefficients de modulations censés traduire les influences des saisons pour

différents types de consommations. Les distributeurs utilisent ainsi des barèmes communs aux gaz et à l'électricité, dont les valeurs vont de 0,1 à 2 pour les périodes d'estimations dont la durée est inférieure à 180 jours.

Les valeurs de ces barèmes ne sont pas publiées par les distributeurs et ne rentrent pas dans le cadre des données concertées avec l'ensemble des acteurs.

Lorsque cette durée est égale ou supérieure à 180 jours, un coefficient de 0,9 est appliqué systématiquement par les distributeurs ERDF et GrDF. Cette « sous-estimation intentionnelle » de 10 %, en vigueur bien avant l'ouverture des marchés, était fondée sur le constat que des consommations sous-estimées sur une période longue seraient moins sujettes à contestation que des consommations surestimées.

Ce postulat pourrait sembler de bon sens mais il doit cependant être nuancé, au vu des nombreux litiges dont a été saisi le médiateur.

En effet, la sous-estimation d'une facture ne fait en réalité que différer le litige au moment de la régularisation. Ce type de pratiques, qui pouvait être acceptable dans un marché sans concurrence, est devenu problématique dans un marché ouvert.

Dans le contexte d'un changement de fournisseur, le litige est en effet nécessairement reporté sur le nouveau fournisseur auquel il revient de présenter une facture élevée qui « rattrape » les consommations qui n'ont pas antérieurement été facturées en raison de la sous-estimation. Le médiateur a eu à connaître de nombreux cas de consommateurs qui avaient résilié prématûrément leur nouveau contrat, n'admettant pas de recevoir une facture élevée d'un fournisseur qu'ils avaient choisi pour réaliser des économies.

Les coefficients de modulation utilisés par les fournisseurs sont différents de ceux qui sont utilisés par les distributeurs et ne sont pas tous publics.

Le fournisseur GDF SUEZ, qui publie ses barèmes en annexe de ses conditions générales de vente, a indiqué avoir fondé les paramètres utilisés sur les profils de consommation déterminés par les distributeurs pour le système de profilage. Ils font l'objet d'une information dans ses conditions générales de vente.

1.3. Le cas particulier des estimations avant et après un changement de prix : deux méthodes très différentes sont en vigueur, dont aucune n'est totalement satisfaisante

Dans ce cas particulier d'estimation, aucune consommation de référence n'est utilisée en tant que telle : il s'agit en effet uniquement de répartir une consommation sur une période donnée comprenant une évolution des prix.

Il s'agit donc à proprement parler de répartition estimée des consommations avant et après la date de changement de prix.

Deux méthodes de calcul sont aujourd'hui appliquées par les fournisseurs pour effectuer cette répartition estimée. La première est fondée sur une estimation au *prorata temporis* ; la seconde pondère ce critère par des coefficients climatiques.

1.3.1. Le *prorata temporis*, une méthode simple mais approximative

L'estimation au *prorata temporis* est la méthode utilisée par la majorité des fournisseurs. Simple à vérifier par les consommateurs puisqu'elle est fonction du nombre de jours avant et après un changement de prix, elle suscite néanmoins des réclamations du fait de son imprécision. En effet, la répartition *prorata temporis* des consommations postule que la consommation journalière d'un consommateur est identique sur toute la période considérée, qui peut comprendre une part estivale et hivernale par exemple.

Son principal avantage est la simplicité : il est en effet très facile pour un consommateur normalement avisé de vérifier, par une règle de trois, que la répartition estimée des consommations, ou le prix moyen appliqué, sont justes.

Cette méthode est aujourd'hui utilisée par la quasi-totalité des fournisseurs.

1.3.2. Le *prorata temporis* pondéré de coefficients climatiques, une méthode plus proche de la réalité, mais plus complexe

Le fournisseur GDF SUEZ a, quant à lui, fait le choix d'une méthode de répartition des consommations basée sur un *prorata temporis* pondéré par des coefficients climatiques qui dépendent des saisons. Les coefficients utilisés sont les mêmes que ceux qui sont utilisés pour une estimation de consommation dans le cadre d'une facture intermédiaire.

Cette méthode est plus proche en théorie de la consommation réelle des consommateurs, puisque fondée sur des profils de consommations représentatifs de la répartition moyenne des consommateurs français chaque mois de l'année. Il est ainsi considéré qu'un consommateur qui se chauffe au gaz consomme treize fois plus de gaz au mois de janvier qu'au mois d'août.

En prenant l'exemple d'une consommation en gaz naturel de 15 000 kWh entre le 1^{er} décembre 2009 et le 1^{er} juin 2010 et en tenant compte de l'augmentation des prix du 1^{er} avril 2010, la facture calculée sur la base d'un *prorata temporis* profilé (tel qu'utilisé par GDF SUEZ) présente un différentiel en faveur du consommateur de 10,06 euros TTC par rapport à celle qui serait établie sur la base d'un calcul *prorata temporis* simple.

En revanche, pour une consommation électrique de 10 000 kWh entre le 1^{er} mai et le 30 octobre 2010, compte tenu du mouvement tarifaire du 15 août 2010, la méthode du *prorata temporis* profilé se traduit par un avantage de seulement 1 euro pour le consommateur par rapport au *prorata temporis* simple.

Ces deux situations démontrent que les écarts du prix facturé au consommateur selon l'application de l'une ou l'autre méthode sont principalement fonction du niveau de l'évolution tarifaire. Cet écart n'est pas anodin lorsque l'augmentation des prix est de l'ordre de 10 %.

Toutefois, cette méthode s'avère beaucoup plus complexe à vérifier pour le consommateur, qui doit en pratique disposer d'un outil informatique de type tableur pour vérifier la répartition estimée de ses consommations.

Cette méthode pose également question au regard des textes en vigueur, qui peuvent faire l'objet de diverses interprétations, notamment l'arrêté relatif aux factures de fourniture de gaz et d'électricité du 2 juillet 2007 qui prévoit dans son article 7 que les factures doivent mentionner « la répartition des consommations facturées à l'ancien et au nouveau prix en fonction de la durée de chaque période écoulée ou selon un calcul au *prorata temporis* du prix facturé en fonction de la durée de chaque période écoulée. »

Le médiateur a par ailleurs constaté que cette méthode était soutenue par certaines associations de consommateurs, qui l'estiment à juste titre plus juste.

Un collectif de consommateurs bordelais a, quant à lui, regretté que son fournisseur historique local de gaz naturel n'applique pas une telle méthode, car il estime que l'application de la méthode du *prorata temporis*, actuellement en vigueur chez ce fournisseur, est préjudiciable aux consommateurs.

1.3.3. Aucune méthode de répartition n'est totalement satisfaisante mais il n'y a pas de pratique visant à appliquer rétroactivement les hausses de prix

Au-delà des aspects réglementaires, qui gagneraient sans doute à être précisés, le médiateur national de l'énergie s'interroge sur la possibilité offerte aux fournisseurs d'énergie d'utiliser la méthode de leur choix pour estimer les consommations avant et après un changement de prix.

En effet, une méthode de facturation ne devrait pas relever du domaine concurrentiel, mais plutôt être guidé par la préoccupation de facturer les consommateurs de façon homogène et la plus juste possible.

Quelle que soit la méthode retenue, la prise en compte d'une répartition estimée des consommations suscite nécessairement des réclamations de la part de certains consommateurs.

Certains consommateurs souhaiteraient donc qu'un index auto-relevé puisse être pris en compte, ce qui n'est aujourd'hui pas possible : les systèmes d'auto-relevés mis en place par les fournisseurs (relevé Confiance, « M@ relève », etc.) ne permettent pas en effet la prise en compte de relevés en dehors des périodes d'édition des factures, qui ne sont pas corrélées au calendrier d'évolution des prix.

Verbatim extrait de l'appel à témoignages du médiateur national de l'énergie :

« En raison de l'augmentation du tarif au 15 août 2010, EDF ne tient pas compte de la date exacte de mon relevé confiance et établit sa facture à une date postérieure. Cela a pour conséquence de facturer une partie de la consommation (prorata temporis) au nouveau tarif (plus élevé). Je pense que lors des augmentations de tarif, EDF devrait effectuer un relevé à la date d'augmentation ou prendre en compte le relevé confiance effectué par le consommateur lui-même) à la

date de l'augmentation du tarif. Cela permettrait une facturation de la consommation exacte au tarif en vigueur lors de la consommation. »

En pratique, il convient de souligner qu'il serait impossible pour un fournisseur de prendre en compte un auto-relevé ou de faire procéder à des relevés spéciaux pour l'ensemble de ses clients à la date d'un changement de prix.

Toutefois, la proportion de clients réellement intéressés par un service d'auto-relevé à la date d'un changement de prix est sans doute assez réduite. Il convient de rappeler que seuls 10 % environ des clients ont souscrit aux services d'auto-relevés de leur fournisseur.

Les différentes méthodes de répartition utilisées, fondées sur une estimation, peuvent répartir les consommations de façon différente de la réalité. Cette répartition des consommations est stable chez un fournisseur donné, et elle s'applique quelle que soit l'évolution du prix, à la hausse ou à la baisse.

Les consommateurs qui ont pu constater que l'augmentation tarifaire était appliquée à leur facture sur la base d'un index inférieur à celui lu sur leur compteur le jour d'entrée en vigueur de la hausse ont pu penser que leur fournisseur avait appliqué rétroactivement une hausse tarifaire. Les sommes en jeu peuvent représenter plusieurs dizaines d'euros si le mouvement tarifaire, comme cela a été observé en gaz à plusieurs reprises, est de l'ordre de 10 %.

Suivant la période de l'année à laquelle l'évolution a lieu, et suivant qu'il s'agisse d'une hausse ou d'une baisse de prix, l'une ou l'autre de ces méthodes peut aboutir à une surfacturation ou à une sous-facturation. Globalement, les méthodes retenues conduisent toutefois statistiquement à autant d'index sous-estimés que surestimés.

Les erreurs, dans un sens comme dans l'autre, et qui sont inhérentes à toute estimation, peuvent être accentuées si les consommations à répartir sont elles-mêmes estimées, ce qui peut se produire si le compteur du consommateur n'a pas été relevé pendant une longue période (voir paragraphe 2.3.2).

Il n'y a cependant pas de pratique visant à appliquer de manière rétroactive les hausses de prix.

1.4. Les méthodes d'estimation peuvent être améliorées mais n'ont pas été conçues pour surestimer les consommations

Notre analyse des méthodes d'estimation nous permet de conclure que si celles-ci peuvent conduire, par nature, à des surestimations ou à des sous-estimations, elles n'ont pas été conçues pour accroître artificiellement les consommations facturées aux consommateurs.

Bien au contraire, certaines méthodes utilisées par les distributeurs mettent en œuvre un coefficient de pondération qui minore les estimations de 10 %, ce qui n'est pas satisfaisant car cela peut engendrer des réclamations *a posteriori* lors du rattrapage de facturation.

Ainsi, qu'elle soit sous-estimée ou surestimée une facture peut être le prétexte d'une contestation dès lors qu'elle paraît trop éloignée de la consommation réelle. Cette contestation est immédiate en cas de surestimation, alors qu'elle se révèle à l'occasion de la facture de régularisation sur index relevé en cas de sous-estimation.

À cet égard, les diverses méthodes employées ne présentent pas toutes le même degré de fiabilité et des voies d'amélioration sont possibles pour que les estimations soient plus proches de la consommation réelle. La loi NOME (Nouvelle organisation du marché de l'électricité) impose aux fournisseurs de produire une estimation « qui reflète de manière appropriée la consommation probable ».

Toutefois, l'estimation n'est pas et ne sera jamais une « science exacte ».

C'est la raison pour laquelle les consommateurs souhaitent dans leur ensemble limiter le recours aux estimations. Les projets de nouveaux compteurs « communicants » en gaz comme en électricité (Linky pour ERDF) devraient en grande partie répondre à cette demande.

Les estimations resteront néanmoins indispensables dans certaines situations, comme la mise en place d'un échéancier de mensualisation ou l'établissement d'un redressement.

En tout état de cause, l'arrivée des nouveaux compteurs, à une échelle de dix ans pour ce qui

concerne l'électricité, ne doit pas être un prétexte pour suspendre toute réflexion et tout progrès dans la facturation des consommateurs.

1.5. Le rôle des distributeurs et des fournisseurs en matière d'estimation pourrait être clarifié

Les différents fournisseurs et distributeurs partagent une conception très différente de leurs rôles respectifs en matière d'estimation.

Ces différences de conception ont pour traduction concrète les constats suivants :

- le distributeur de gaz GrDF considère ainsi qu'il n'a pas à fournir d'estimations pour les clients facturés sur une base bimestrielle, au contraire du distributeur ERDF ;
- le distributeur ERDF a indiqué qu'il regrettait que les fournisseurs ne lui communiquent pas les index auto-relevés auprès de leurs clients, sous réserve que ces index soient communiqués à certaines périodes bien précises pour être pris en compte. Il considère en effet que ces index auto-relevés lui permettraient d'affiner ses estimations ;
- le principal fournisseur d'électricité, EDF, facture ses clients en électricité avec son nouveau système de facturation sur la base de ses propres estimations, sans utiliser les données estimées transmises par le distributeur ERDF (y compris les estimations en l'absence de relevé cyclique). Quand EDF aura migré l'ensemble de ses clients dans son nouveau système d'information, sur l'ensemble des données transmises par ERDF aux fournisseurs, seules 30 % d'entre elles seront utilisées, soit environ 50 millions d'index sur 170 millions d'index calculés au total par ERDF.

Le médiateur considère qu'une clarification des rôles des distributeurs et fournisseurs en matière d'estimation et d'auto-relevé, homogène en gaz et en électricité, éviterait les doublons et les déperditions actuellement constatés.

2. Le consommateur dispose, dans certains cas, d'une alternative à la facturation sur une base estimée

Les consommateurs aspirent légitimement à être facturés sur la base de leur consommation

réelle et pas uniquement à partir d'estimations. La mise en place de compteurs « communicants » devrait permettre logiquement de satisfaire ce besoin. En attendant, les alternatives proposées par les fournisseurs et les distributeurs ne le permettent pas systématiquement.

Il serait également normal que des estimations erronées puissent être corrigées *a posteriori*, ce qui n'est malheureusement pas toujours possible.

2.1. L'auto-relevé et le relevé spécial sont des alternatives possibles aux estimations

Les consommateurs qui souhaitent ne pas être facturés sur la base d'estimations ont la possibilité de transmettre leur index auto-relevé ou de demander un relevé spécial (dont le prix est de l'ordre de 30 euros TTC) pour l'établissement des factures intermédiaires, la facture semestrielle en cas d'inaccessibilité du compteur, la mise en service ou la résiliation.

Les modalités de transmission des auto-relevés sont diverses. Ceux effectués dans le cadre des relevés semestriels en cas de compteur inaccessible sont transmis directement au distributeur par carte T ou par son serveur vocal. Tous les autres auto-relevés sont transmis au fournisseur. Ces derniers développent généralement un service d'auto-relevé pour la collecte des index servant à l'établissement des factures intermédiaires. Les voies d'accès à ces services peuvent être plus ou moins restrictives. À titre d'exemple, le service M@ Relève du fournisseur GDF SUEZ ne fonctionne que par internet, tandis que le relevé confiance du fournisseur EDF est également disponible via un serveur vocal interactif. Dans tous les cas, la transmission d'index auto-relevé doit intervenir dans un délai compatible avec la facturation.

La transmission d'auto-relevés en dehors des échéances de facturation courante (résiliation, mise en service) s'effectue par téléphone ou par courrier auprès du fournisseur.

Pour que la pratique de l'auto-relevé (aussi fiable qu'un index relevé par le distributeur selon GrDF) se développe, il est impératif que le fournisseur puisse assurer un rôle de conseil envers le consommateur en lui expliquant l'intérêt qu'il présente, en particulier pour la mise en service (à défaut duquel l'index du prédécesseur est automatiquement repris), pour la résiliation mais aussi

en cas de changement de fournisseur, quand bien même l'index n'est pas repris tel que sur la facture.

2.2. Les modalités de prise en compte des auto-relevés ne sont pas toujours satisfaisantes

En principe, à la suite d'un auto-relevé, une facture de régularisation est émise. Cependant, ce n'est pas toujours le cas. Dans certaines situations, les auto-relevés ne servent qu'à fiabiliser une estimation. Il en est ainsi des auto-relevés bimestriels transmis à certains fournisseurs, ou en cas de changement de fournisseur (l'auto-relevé n'est collecté que pour fiabiliser l'estimation du distributeur le jour du basculement).

En cas de changement tarifaire, aucun auto-relevé ne peut être pris en compte pour facturer les consommations échues à la date du changement de prix. Ces situations génèrent parfois de l'insatisfaction chez les consommateurs qui ne comprennent pas pourquoi l'auto-relevé qu'ils ont transmis ne figure pas sur leur facture.

Afin de développer la pratique de l'auto-relevé, la loi NOME impose à tous les fournisseurs dans son article 18 de mettre en place un service destiné à collecter les auto-relevés du consommateur pour « l'émission des factures ». Pour autant, cet article ne paraît pas imposer une facturation reprenant explicitement l'auto-relevé communiqué par le consommateur, qui pourrait ne servir qu'à fiabiliser une estimation du fournisseur.

Par ailleurs, la prise en compte des auto-relevés communiqués par le consommateur est subordonnée à des contrôles de cohérence effectués par les fournisseurs comme par les distributeurs. Il faut relever que les règles qui encadrent les contrôles de cohérence des auto-relevés sont rarement portées à la connaissance du public. Les fournisseurs ne les communiquent pas et seul GrDF les publie.

Un index qualifié de « non cohérent » est automatiquement rejeté lorsqu'il est transmis dans le cadre du relevé semestriel. En ce qui concerne la mise en service ou la résiliation, les procédures en vigueur prévoient que le fournisseur informe le consommateur du rejet de son auto-relevé et peut lui proposer un relevé spécial payant. Par défaut, c'est un index calculé qui sera retenu (ou l'index de résiliation du prédécesseur dans le cas d'une mise en service).

Cette pratique est contestable dans la mesure où elle revient systématiquement à mettre le coût du relevé spécial à la charge du consommateur. En effet, dans certains cas, cette prestation peut se limiter à confirmer la valeur de l'index auto-relevé. En pratique, lorsqu'un index auto-relevé est rejeté, un index calculé lui est généralement substitué sans information du consommateur, ce qui ne manque pas de générer des contestations.

En électricité comme en gaz, les contrôles de cohérence des auto-relevés de mise en service sont plus stricts que pour tout autre relevé et instituent une véritable asymétrie entre le distributeur et le consommateur. Ainsi un index de mise en service qui présenterait un écart supérieur à 400 kWh en électricité, et à 50 m³ en gaz (c'est-à-dire environ 500 kWh) avec l'index de résiliation du précédent occupant fait l'objet d'un rejet systématique. À l'inverse, en électricité, un index auto-relevé de mise en service inférieur à l'index de résiliation du précédent occupant (qui peut être estimé, ce qui traduit donc une double facturation potentielle au bénéfice du distributeur) ne fait l'objet d'aucun rejet alors que de telles anomalies laissent supposer une vraisemblable erreur de lecture du consommateur, et reviennent à facturer la même consommation à deux consommateurs différents.

Des règles de cohérence sont également utilisées pour le contrôle des auto-relevés de fiabilisation dans le cadre d'un changement de fournisseur. Le médiateur a constaté que des écarts parfois faibles pouvaient conduire à rejeter des index collectés par les consommateurs lorsque les besoins de corrections seraient justifiés.

2.3. Une estimation erronée est en général régularisée automatiquement après un relevé, et peut être corrigée dans la plupart des cas après réclamation

Il est communément admis que les estimations de consommation sont régularisées *a posteriori* lors du relevé du compteur.

Ainsi, en cours de contrat, la régularisation de la facturation est en général réalisée par un relevé des consommations effectué par le distributeur à l'échéance semestrielle (excepté pour la facturation des fournisseurs qui projettent les index transmis par les distributeurs à la date d'échéance de leur facture), ou à l'échéance annuelle pour un client mensualisé.

La résiliation du contrat avec un déplacement du distributeur en gaz ou sur la base d'un auto-relevé en électricité régularise également la facturation en ce qui concerne le nombre de kilowattheures facturés.

Dans un certains nombre de situations, la régularisation de la facturation n'est pas automatique et nécessite une démarche du consommateur.

2.3.1. Correction d'une facture basée sur un index estimé en cours de contrat

Le consommateur peut contester l'index estimé par le distributeur ou son fournisseur, dans certains cas.

La révision d'un index estimé à l'occasion d'un relevé semestriel du compteur par le distributeur peut être obtenue par la transmission d'un auto-relevé dans les 20 jours qui suivent le relevé (le distributeur ERDF a indiqué que ce délai actuellement de 10 jours passerait prochainement à 20 jours comme c'est déjà le cas en gaz).

Toutefois, cette possibilité n'est pas mise en œuvre lorsque le calendrier de facturation du fournisseur n'est pas synchronisé avec celui des relevés du compteur. Dans ce cas, le consommateur peut recevoir sa facture et donc être informé du relevé, bien après que le délai de 20 jours soit expiré. De plus, il faut souligner que le consommateur n'a généralement pas connaissance de ce délai.

Les fournisseurs permettent également à leurs clients de contester un index qu'ils ont estimé mais ces possibilités nécessitent généralement une réclamation écrite.

La contestation *a posteriori* d'un index estimé par le distributeur peut enfin être obtenue au moyen d'un relevé spécial dont le coût (30 euros TTC environ) est mis à la charge du distributeur ou du consommateur selon qu'il révèle ou non une anomalie.

2.3.2. Régularisation des prix appliquée après une longue période de facturation estimée

Ce cas concerne des factures de régularisation émises à la suite d'une période plus ou moins longue pendant laquelle le consommateur a été facturé sur la base d'index sous estimés. La facture de régularisation établie à la suite d'un relevé constitue dans ce cas une facture de rat-

trapage qui régularise les consommations qui n'ont pu être précédemment facturées.

Or, dans ce cas, la période de facturation calquée sur le rythme d'enregistrement normal des consommations, soit les six derniers mois, se trouve nécessairement dé-corrélée de la période réelle de consommation qui peut s'étendre sur plusieurs années en arrière depuis le dernier relevé fiable du compte.

Le tarif appliqué à cette facture est alors invariablement le prix en vigueur à la date d'édition de la facture en lieu et place du prix qui aurait dû être appliqué si les consommations avaient été enregistrées et facturées à la bonne date. Dans un contexte d'augmentation du prix de l'énergie, cela renchérit immanquablement la facture du consommateur.

Ces situations litigieuses, qui surviennent en particulier à la suite d'un dysfonctionnement du boîtier de télé-report ou d'index sous-évalués, ne sont toutefois pas toujours identifiées par les consommateurs.

2.3.3. Estimations établies dans le cadre d'un redressement

La facture qui résulte d'un redressement à la suite d'un dysfonctionnement de compteur ou d'une fraude est nécessairement estimée. Aucune possibilité de régularisation véritable, c'est-à-dire de mise en adéquation avec la consommation réelle du consommateur, n'est donc possible.

Les estimations d'un redressement sont établies sur la base de l'historique du client ou de données moyennes de consommations, comme c'est systématiquement le cas à la suite d'une fraude. Or, la référence à ces données moyennes de consommation n'est pas adaptée dans tous les cas, en particulier lorsque les usages du consommateur présentent des spécificités marquées.

Les litiges soumis au médiateur démontrent qu'il est souvent très difficile pour un consommateur de faire valoir ses usages particuliers pour justifier la révision du redressement initial en cas de dysfonctionnement de compteur.

2.4. Certains index estimés ne peuvent jamais être corrigés

Dans un très grand nombre de situations (plusieurs millions d'estimations par an), la régula-

risation n'est tout simplement pas autorisée par les fournisseurs et distributeurs qui invoquent des contraintes techniques et informatiques insurmontables.

2.4.1. Index de mise en service mal estimé

Ce cas concerne principalement l'électricité, car les mises en service et les résiliations sont réalisées généralement sans déplacement du distributeur, à la différence de ce qui est pratiqué en gaz.

- 7 % des résiliations se font sur la base d'un index calculé ; un auto-relevé est recueilli dans 93 % des cas ;
- 60 % des mises en services se font sans déplacement et sans auto-relevé.

Pour éviter toute rupture dans la continuité des index et limiter les pertes non techniques du distributeur, les index de mise en service et de résiliation sont identiques par défaut entre deux occupants successifs.

Le médiateur a eu à connaître de nombreux cas dans lesquels le refus de correction d'un index de mise en service estimé, revenait à mettre à la charge du nouvel occupant des lieux, les consommations de son prédécesseur. Ces anomalies, révélées par la première facture de régularisation, peuvent provenir d'un index de résiliation antérieur sous-évalué ou bien d'une énergie laissée en libre accès qui a été utilisée avant l'entrée dans les lieux du nouvel occupant, en dehors de tout contrat, pour des travaux menés par le bailleur par exemple.

Verbatim extrait de l'appel à témoignages du médiateur national de l'énergie :

« *J'ai acquis un appartement en juillet. Ayant demandé à être mensualisé, je n'ai pas reçu ma première facture avant le 18 octobre. C'est là que j'ai constaté que l'on me comptait 6 000 kWh. Je vis seule dans un appartement de 38 m² et j'ai 80 ans. Au Perreux à deux occupants adultes dans 90 m² je n'avais jamais atteint 3 000 kWh. [...] Vous verrez enfin que dans sa réponse XXX dit bien « mon collègue a pris les relevés de compteur de résiliation du précédent occupant pour faire votre mise en service. En effet, vous n'avez pas transmis les relevés de votre compteur ». Alors qui doit supporter la consommation de juillet à octobre ? Moi ? Ou XXX qui n'a pas fait son travail en ne relevant pas mon compteur à ma demande d'ouverture. »* »

2.4.2. Index de changement de fournisseur surestimé

La facture de régularisation consécutive à un changement de fournisseur régularise la facturation du consommateur sur la base d'un index réel. Cependant si cette régularisation permet de rétablir une cohérence entre l'index facturé et celui lu sur le compteur, elle ne résout pas la question du surcoût qui peut rester à la charge du consommateur dans certaines situations, en raison de la différence de prix du kilowattheure entre le précédent et le nouveau fournisseur. Ainsi, dans le cas d'un index de changement de fournisseur surestimé, un consommateur qui opte pour un concurrent moins cher sera nécessairement lésé, dans des proportions variables, mais parfois significatives ; les prix de l'énergie pouvant varier de 10 % d'un fournisseur à l'autre.

Verbatim extrait de l'appel à témoignages du médiateur national de l'énergie :

« Comme le permet le marché de l'énergie aujourd'hui j'ai changé de fournisseur le 19 septembre. XXX m'a alors adressé une facture de résiliation en date du 22 septembre qui indiquait un index très surestimé à 1447 pour ma seule consommation. Je suis allée vérifier à mon compteur qui était à 280 le 26 septembre. J'ai reçu un appel téléphonique de XXX m'informant qu'YYY mon nouveau fournisseur était responsable de l'index indiqué à la résiliation. Un mois plus tard je recevais un courrier me réclamant la somme de 379,16 euros. Aujourd'hui j'ai engagé beaucoup de frais et de temps pour changer de fournisseur. »

En dépit des erreurs d'estimation que peut comporter l'index de changement de fournisseur, il ne fait jamais l'objet d'une rectification. Les acteurs du marché justifient ce principe par la difficulté de réviser un index qui implique la régularisation de la facturation du précédent fournisseur, dont le contrat est résilié, comme celle du nouveau.

2.4.3. Index sous-estimé à la date d'une hausse tarifaire

La répartition des consommations facturées avant et après une évolution tarifaire s'effectue sur la base d'un index estimé. Cette pratique est prévue par l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel qui prévoit dans son article 7 que la facture doit afficher « la répartition des consommations

facturées à l'ancien et au nouveau prix en fonction de la durée de chaque période écoulée ou selon un calcul au *prorata temporis* du prix facturé en fonction de la durée de chaque période écoulée ». En conséquence, les consommateurs ne peuvent en aucun cas obtenir la révision d'une facture ainsi établie.

Les dates de relevés sont fixées en fonction des contraintes d'organisation du distributeur et ne sont pas synchronisées avec les dates de changement tarifaire. Le consommateur ne peut donc, sauf exception, être facturé sur la base d'un index réel à la date d'entrée en vigueur d'un mouvement tarifaire, ce qui génère des réclamations si l'index retenu est sous-estimé et que le tarif a augmenté.

2.4.4. Tarif contractuel inadapté

Le médiateur est saisi par des consommateurs qui dénoncent à la fois le manque d'information sur les caractéristiques du tarif choisi, un conseil tarifaire inadapté ou le maintien d'une option (par exemple l'option Heures pleines/Heures creuses) pendant plusieurs années à leur détriment. Ils tentent dans ce cas d'obtenir le remboursement du trop-perçu qui en est résulté au profit de leur fournisseur, pendant parfois plusieurs années, mais sans succès. Les fournisseurs considèrent en effet que la mauvaise application d'un tarif, qu'ils ont parfois eux-mêmes conseillé, ne peut être régularisée que pour l'avenir et ne peut remettre en cause les factures passées.

Verbatim extrait de l'appel à témoignages du médiateur national de l'énergie :

« Depuis l'origine de mon contrat de fourniture de gaz en 1989, une tarification B2i m'est appliquée. Normalement, dès la deuxième année de facturation un tarif inférieur aurait dû m'être appliqué. La régularisation des factures pouvant être demandée sur 5 ans rétroactivement et compte tenu de mes consommations annuelles inférieures à 30 000 kWh je demande la régularisation de mes factures de 2003 à 2008 en tarification B1 et le remboursement des sommes indûment perçues. »

2.5. À l'issue de la régularisation, le remboursement des avoirs de facturation n'est pas toujours assuré

Les régularisations qui interviennent à la suite d'un relevé semestriel, au moment de la facture

annuelle ou de la résiliation, sont l'occasion pour le consommateur d'obtenir le remboursement des éventuels trop-perçus par son fournisseur, du fait des estimations antérieures.

Or, les pratiques des fournisseurs en matière de remboursement de trop-perçus sont diverses et parfois choquantes. Ainsi le médiateur a eu à traiter de nombreux litiges dans lesquels les consommateurs n'étaient toujours pas remboursés de leur avoir parfois plus d'un an après la résiliation de leur contrat.

Verbatim extrait de l'appel à témoignages du médiateur national de l'énergie :

« Le paiement des factures est exigible sous 15 jours, le remboursement du trop-perçu devrait être exigible dans les mêmes conditions. »

Pour les clients en facturation bimestrielle, les trop-perçus sont automatiquement reportés sur la facture suivante par certains fournisseurs. Pour les clients mensualisés, le remboursement de l'avoir en dessous d'un certain seuil peut être reporté sur l'échéancier à venir.

Ces règles qui peuvent éventuellement se concevoir lorsque les montants en cause sont faibles (quelques euros) ne sont pas acceptables pour des sommes importantes.

Au moment de la résiliation, le fournisseur EDF ne rembourse les trop-perçus inférieurs à 15 euros que sur demande du consommateur. Or, dans ce cas, le remboursement devrait être systématique sans aucun minimum. Les recommandations du médiateur national de l'énergie sur le sujet n'ont pas été suivies d'effet. Toutefois, cette pratique devrait disparaître dans les prochains mois, en application des dispositions de l'article 18 de la loi NOME.

3. La complexité de la facturation de l'énergie est une source d'incompréhension pour les consommateurs

L'ouverture des marchés permet aux consommateurs de disposer du choix entre plusieurs fournisseurs et une multitude d'offres d'électricité et/ou de gaz naturel, aux caractéristiques différentes (en termes de prix, mais aussi de durée d'engagement, de conditions de facturation...).

Toutefois, peu de fournisseurs mettent en avant les spécificités et les nouveautés de leurs mo-

dalités de facturation par rapport aux pratiques antérieures des fournisseurs historiques.

Dans les faits, les paramètres voire les méthodes de facturation ont pourtant été sensiblement modifiés, y compris par les fournisseurs « historiques », qui ont remanié en profondeur leur système de facturation pour prendre en compte la séparation de leurs activités avec celles des distributeurs.

Ces changements de modalités de facturation des fournisseurs d'énergie ont généré des incompréhensions de la part de consommateurs, qui se plaignent souvent du manque de transparence de leurs factures d'énergie.

Verbatim extraits de l'appel à témoignages du médiateur national de l'énergie :

« Pourquoi en 2010 les choses sont dix fois plus compliquées qu'en 1980 alors que le progrès technologique aurait dû les rendre si simples ? »

« Il est complètement impossible de comprendre la facturation bien qu'ayant un niveau social et scolaire élevé (je suis ingénieur). »

3.1. Des méthodes de facturation qui sont complexes et différentes suivant les fournisseurs

Avant l'ouverture des marchés, EDF et Gaz de France (aujourd'hui GDF SUEZ) étaient des entreprises intégrées dont les systèmes de facturation étaient interconnectés avec les systèmes de gestion des données de comptage. La séparation des activités de fourniture et de distribution a obligé les opérateurs historiques à développer de nouveaux systèmes d'information, avec pour conséquence des changements dans les méthodes de facturation.

À titre d'illustration, avant le 1^{er} juillet 2007, pour les clients en facturation bimestrielle, les factures de gaz naturel de Gaz de France mentionnaient l'index et le coefficient de conversion associé, calculé à la date de l'estimation ou du relevé.

Depuis l'ouverture des marchés, le coefficient de conversion est transmis par les distributeurs aux fournisseurs tous les 6 mois, en même temps que l'index relevé semestriellement. Aucun flux de données n'est transmis entre deux relevés et les fournisseurs reconduisent donc sur leurs

factures intermédiaires le coefficient le plus récent transmis par le distributeur.

Cela suscite des interrogations de la part de certains consommateurs, qui remettent en cause l'exactitude de ce coefficient, d'autant plus qu'ils sont dans l'incapacité de contrôler sa valeur.

Verbatim extrait de l'appel à témoignages du médiateur national de l'énergie :

« GDF depuis plusieurs mois calcule le PCS sur 6 mois au lieu de le corriger tous les 2 mois comme auparavant. »

Autre exemple, avant l'ouverture des marchés, les index auto-relevés transmis à EDF et à Gaz de France dans le cadre du service de « relevé confiance » étaient pris en compte dans les factures semestrielles établies sur la base d'un index réel.

En juillet 2007, à la suite de la mise en place de son nouveau système de facturation, entièrement séparé de celui du distributeur, le fournisseur GDF SUEZ n'avait pas prévu de service d'auto-relevé pour remplacer le service « relevé confiance » qu'il a dû abandonner. Il a mis en place quelques mois plus tard le service « M@ Relève » dont les modalités de prise en compte sont différentes de celles de l'ancien service.

Ainsi, les factures semestrielles sur relevé réel annulent la consommation facturée par le biais des factures intermédiaires et recalculent une consommation sur la base de l'index relevé par le distributeur, sans tenir compte des auto-relevés transmis par les clients, ce qui se révèle pénalisant en cas d'augmentation de prix au cours de la période. Ce nouveau mode de facturation est mal compris par certains clients de GDF SUEZ, d'autant plus qu'en électricité, le fournisseur EDF continue de prendre en compte les auto-relevés dans ses factures semestrielles.

Verbatim extraits de l'appel à témoignages du médiateur national de l'énergie :

« Il est appliqué une répartition "prorata temporis" de la consommation sur 6 mois, sans tenir compte des deux précédents index communiqués et acceptés puisqu'ayant servi de base à la facturation. Ceci a conduit à appliquer le prix majoré à des consommations d'une période antérieure. »

« Quand on souscrit au service M@Relève, on reçoit une facture avec le chiffre indiqué pour les 2 premières périodes de 2 mois mais pour les 2 mois suivants facturés d'après le relevé fait par GDF, au lieu de facturer la différence entre l'index relevé et le précédent déclaré par le client GDF recalcule toute la période de 6 mois en remplaçant les index du client par des estimations minorées ce qui laisse apparaître une consommation plus importante pour les 2 derniers mois. Compte tenu du fait que le prix du kWh a augmenté, les kWh minorés à l'ancien tarif sont facturés avec ceux de la 3^e période au dernier tarif plus élevé que pendant la période où ils ont été consommés. À quoi ça sert de fournir sa consommation réelle pour ne pas en tenir compte au final ? Alors que chez EDF les facturations des consommations déclarées par le client sont définitives et il facture tout simplement pour la 3^e période la différence entre leur relève et le dernier index du client. C'est simple et juste. »

Enfin, comme exposé précédemment, les situations dans lesquelles la consommation d'énergie est estimée par le fournisseur ou par le distributeur sont multiples, avec des méthodes de calcul qui peuvent varier selon le fournisseur ou l'énergie. Les consommateurs qui craignent d'être surfacturés et souhaitent être rassurés sur la fiabilité de leurs factures ne disposent pas d'éléments pour les vérifier. Dans de nombreux cas, les consommateurs n'arrivent pas à obtenir d'explications satisfaisantes de la part de leur fournisseur.

3.2. De multiples taxes et des évolutions tarifaires qui suscitent des questions et des réclamations

Les évolutions récentes relatives à la facturation de l'énergie sont également marquées par l'apparition ces dernières années de nouvelles taxes, et de nouvelles modalités d'évolution des tarifs réglementés de vente d'électricité et de gaz naturel, qui concernent encore plus de 90 % des consommateurs.

Bien qu'elles ne concernent pas les relations entre fournisseurs, distributeurs et consommateurs, qui constituent l'objet principal de ce rapport, ces évolutions ne pouvaient être totalement ignorées tant elles suscitent de questions et de réclamations chez les consommateurs et leurs représentants.

3.2.1. Des taxes aux libellés et aux modes de calcul peu explicites

Le nombre élevé de taxes dans l'énergie et la méconnaissance de leur mode de calcul sont aussi à l'origine d'incompréhensions :

- la TVA (avec 2 taux différents, 5,5 % et 19,6 %) ;
- les taxes municipales et départementales en électricité ;
- la CSPE (Contribution aux charges de Service Public de l'Électricité) en électricité ;
- la CTSS (Contribution Tarifaire Spéciale de Solidarité) pour le financement des tarifs sociaux de gaz ;
- la CTA (Contribution Tarifaire d'Accommodation) en gaz naturel et en électricité ;
- la TICGN (Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel), appliquée sur les consommations de gaz naturel des clients professionnels.

Verbatim extrait de l'appel à témoignages du médiateur national de l'énergie :

« Il n'est bien sûr pas possible de recalculer toute la différence entre ce qui est estimé et ce qui est réellement consommé, d'autant plus qu'un tas de taxes sont appliquées aux estimations. »

Certaines de ces taxes ont été introduites sur les factures sans que les consommateurs en aient été suffisamment informés.

C'est le cas en particulier de la CTA, taxe instaurée par la loi du 9 août 2004, qui était intégrée dans les tarifs réglementés de vente d'électricité (jusqu'en août 2009) et de gaz naturel (jusqu'en mai 2010).

La mention de cette taxe génère de nombreuses questions de la part des consommateurs qui souhaitent comprendre à quoi correspond cette nouvelle taxe et comment elle est calculée.

Verbatim extrait de l'appel à témoignages du médiateur national de l'énergie :

« Depuis environ novembre 2009 pour EDF et mai 2010 pour GDF on nous facture des "contributions tarifaires d'acheminement". Ceci est inacceptable, depuis quand un fournisseur quel qu'il soit fait payer ces frais de transport ? Enfin cette mesure a été appliquée sans la moindre

information ni concertation. La CTA bien qu'étant une formule compliquée n'est pas du tout détaillée même sur leur site internet. »

L'assiette de la CTA, encadrée par le décret n° 2005-123 du 14 février 2005 modifié, est basée sur la part fixe des coûts d'acheminement, ce qui, en pratique, la rend impossible à vérifier. En gaz, son assiette dépend du portefeuille de clients du fournisseur et de ses choix d'approvisionnement.

Certaines taxes sont elles-mêmes soumises à la TVA, ce qui génère en outre un facteur de complexité supplémentaire. Une TVA réduite à 5,5 % s'applique sur le montant de l'abonnement, les taxes locales sur l'électricité qui s'y rapportent ainsi que sur la CTA.

Une TVA à 19,6 % s'applique sur le montant de la consommation, les taxes locales sur l'électricité qui s'y rapportent ainsi que sur la CSPE. Enfin, lorsque la puissance souscrite est supérieure à 36kVA, l'ensemble de la facture HT est soumise à une TVA à 19,6 %.

Verbatim extrait de l'appel à témoignages du médiateur national de l'énergie :

« Je voudrais comprendre pourquoi cette CTA, qui par définition a valeur de taxe, est à son tour taxée ».

3.2.2. Des changements dans les principes d'évolution des tarifs réglementés de vente d'électricité et de gaz naturel

En gaz naturel comme en électricité, les évolutions des tarifs réglementés ont été largement médiatisées ces dernières années, avec des messages qui ont pu contribuer à brouiller la compréhension des consommateurs.

• Évolution des tarifs réglementés en « structure » et pas seulement en « niveau »

En électricité, la communication sur les évolutions d'août 2009 et d'août 2010 a porté sur le pourcentage moyen d'augmentation alors que l'évolution a été différenciée selon les tarifs pour la première fois depuis les années 90.

Depuis août 2009, les évolutions des tarifs réglementés de vente d'électricité ont été accompagnées d'évolutions en structure, qui consistent en une variation différenciée des différents tarifs ainsi que des parts abonnement et prix de l'énergie. En effet, suite à l'évolution du Tarif

d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE) en 2009 et en 2010, et compte tenu de l'évolution des coûts des différents moyens de production d'électricité, la structure des tarifs conduisait à des situations insatisfaisantes où certains consommateurs avaient une facture d'électricité supérieure aux coûts générés tandis que pour d'autres, elle était inférieure. L'objectif de ces évolutions en structure est de permettre une meilleure adéquation entre les coûts réels et les tarifs facturés pour chaque consommateur.

La conséquence de ces évolutions en structure est que certaines catégories de consommateurs connaissent des évolutions de prix supérieures aux évolutions moyennes annoncées et d'autres des évolutions de prix inférieures.

Des associations de consommateurs et des autorités concédantes ont dénoncé le manque de concertation préalable à la décision de modifier la structure des tarifs, ainsi que le manque de transparence sur des hausses importantes de certains tarifs, masquées par une communication axée sur un pourcentage d'évolution moyen.

De plus, certains tarifs mis « en extinction » (c'est-à-dire qui ne peuvent plus être souscrits) ne font plus l'objet d'aucune publication par le fournisseur. Ainsi, pour connaître son prix modifié, les clients du fournisseur EDF bénéficiaires du tarif EJP n'ont pas d'autre choix que de consulter les arrêtés tarifaires publiés au Journal Officiel, EDF ayant fait le choix de ne pas publier sur son site internet les prix de ce tarif.

- **Augmentation de la fréquence d'évolution (en gaz naturel)**

Avant l'ouverture des marchés, les tarifs réglementés de vente de gaz naturel évoluaient deux fois par an.

En mars 2006, une mission d'analyse des prix et du marché du gaz confiée par les ministres Thierry Breton et François Loos à Messieurs Durieux, Chevalier et Brochand avait recommandé de ne faire évoluer les tarifs réglementés de vente de gaz naturel qu'une fois par an, chaque 1^{er} juillet. C'est finalement une fréquence d'évolution trimestrielle qui a été retenue.

En décembre 2009, le gouvernement a mis en place un nouveau cadre de fixation des tarifs du gaz avec une formule de calcul publique, rendant

automatique la répercussion de l'évolution des coûts d'importation du gaz naturel à la hausse comme à la baisse. En application de cette formule, les tarifs peuvent ainsi évoluer chaque trimestre pour répercuter les évolutions des coûts d'importation du gaz naturel, indexés notamment sur les cours internationaux des produits pétroliers.

Ces évolutions plus fréquentes, et largement médiatisées, suscitent des interrogations, d'autant plus que les deux derniers mouvements ont connu une hausse marquée (hausse moyenne de 9,7 % et 4,2 %).

La fréquence trimestrielle d'évolution des tarifs du gaz naturel multiplie le recours à des répartitions estimées de consommation, qui ne sont jamais régularisées sur la base d'un relevé réel, compte tenu du relevé semestriel des compteurs.

4. Les réclamations sont en hausse et leur traitement ne donne pas toujours satisfaction

Les données rassemblées par le médiateur national de l'énergie ces dernières années, comme dans le cadre de ce rapport, démontrent que la France n'est pas un cas isolé en Europe, en ce qui concerne le mauvais traitement des réclamations par les fournisseurs d'énergie.

4.1. Le nombre de réclamations écrites auprès des fournisseurs et distributeurs a fortement augmenté depuis 2007

Les informations recueillies par le médiateur ont permis de constater que le suivi des réclamations, avant l'ouverture des marchés, ne faisait pas toujours l'objet d'une comptabilisation à une maille nationale. Toutefois, sur la base des informations transmises par l'un des deux fournisseurs historiques lors des auditions, le médiateur national de l'énergie estime qu'en 2007, le nombre de réclamations écrites aux fournisseurs de gaz naturel et d'électricité aurait été compris entre 30 000 et 40 000.

En 2008, le nombre de réclamations écrites aurait été multiplié par un facteur estimé entre huit et dix, la hausse ayant été particulièrement importante pour le fournisseur GDF SUEZ, qui a dû faire face aux dysfonctionnements de son nouveau système de facturation.

En 2009, les fournisseurs d'énergie ont déclaré au médiateur national de l'énergie qu'ils avaient reçu environ 350 000 réclamations écrites, environ dix fois plus qu'en 2007 suivant les informations recueillies lors des auditions.

En 2010, en raison de la résorption des dysfonctionnements de son système de facturation le fournisseur GDF SUEZ a pu annoncer une baisse du nombre de réclamations (divisé par deux par rapport à 2009) et une amélioration de la satisfaction clients (équivalente fin 2009 à celle mesurée avant l'ouverture du marché). Les autres fournisseurs ont plutôt constaté une augmentation des réclamations par rapport à 2009.

Dans le cadre du contrat unique, qui régit la relation tripartite entre consommateur, fournisseur et distributeur, les fournisseurs ont transmis près de 350 000 réclamations aux distributeurs ERDF et GrDF en 2009 : 300 000 pour ERDF et 45 000 pour GrDF.

Si le nombre de ces réclamations est quasi-identique au nombre de réclamations écrites reçues par les fournisseurs, il s'agit d'une coïncidence.

En effet, un fournisseur peut adresser une réclamation à un distributeur sur le fondement d'une simple réclamation orale d'un de ses clients (ce qui semble être le cas en électricité); de plus, toute réclamation faite par un client à son fournisseur n'entraîne pas nécessairement de réclamation auprès du distributeur.

Quoiqu'il en soit, cette forte augmentation du nombre de réclamations écrites a plusieurs causes du point de vue du médiateur :

- la situation économique et sociale tout d'abord, qui pousse les consommateurs à vérifier leurs factures et à réclamer plus facilement qu'auparavant ;
- une multiplication des sources de litiges, en raison principalement de la multiplication des acteurs et les divers dysfonctionnements susceptibles d'en découler, ou de l'incompréhension des consommateurs, qui ont perdu leurs repères traditionnels face aux nouvelles procédures et pratiques liées à l'ouverture des marchés ;
- l'insuffisante efficacité des fournisseurs à traiter les demandes d'information et les réclamations par d'autres moyens que par écrit. Les consommateurs, dans leur immense ma-

jorité, ne sont pas procéduriers et préfèrent voir leur réclamation traitée rapidement et simplement. La quasi-totalité des réclamations écrites a donné lieu préalablement à une, voire plusieurs démarches téléphoniques qui n'ont pas donné satisfaction. Il convient également de tenir compte de la proportion importante de consommateurs insatisfaits qui ne réclameront jamais par écrit, soit par résignation, soit par impossibilité.

4.2. Le traitement des réclamations suscite de nombreuses... réclamations

La multiplication du nombre de réclamations, compte tenu des évolutions considérables de l'organisation du secteur ces dernières années, ne constitue pas en soit une situation surprenante, surtout si on met en regard les 33 millions de titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité et de gaz naturel.

Toutefois, on ne peut que constater une insatisfaction croissante de certains consommateurs quant au traitement de leur réclamation.

À travers les témoignages recueillis, de nombreux consommateurs dénoncent le manque de suivi de leurs dossiers, l'inadéquation, voire l'absence de réponse. Ils sont aussi exaspérés de devoir réexpliquer leur problème par téléphone à des interlocuteurs différents.

D'après les témoignages que nous avons recueillis, 84 % des répondants ont dû réexpliquer leur litige à au moins trois interlocuteurs différents.

Verbatim extraits de l'appel à témoignages du médiateur national de l'énergie :

« Outre le fait d'avoir dû téléphoner une bonne douzaine de fois, envoyé plusieurs mails, j'ai eu des réponses différentes selon les interlocuteurs du service client, parfois se contredisant. On m'a recommandé des solutions inadaptées, qui ont eu un coût (par exemple, un diagnostic qualité alors que cela ne sert à rien pour un dysfonctionnement de compteur). Le litige dure depuis plus de quatre mois et, pour l'instant (malgré l'assurance du service client), je n'ai toujours pas reçu de facture rectificative. »

« J'ai passé, en 2 mois, plus de 20 appels et plus de 15 heures au téléphone avec un pré-tendu "service client" totalement incapable de me donner des réponses sérieuses, et refusant

évidemment de me mettre en relation avec un "responsable". »

C'est ce qui explique que nombre d'entre eux, mécontents de la suite (ou de la non réponse) apportée à leur réclamation par leur fournisseur d'énergie, n'hésitent pas à se faire assister par des tiers, tels les associations, les élus et les services sociaux des collectivités territoriales.

Les statistiques relatives au nombre de réclamations reçues par les associations de consommateurs, les autorités concédantes, et par le médiateur national de l'énergie illustrent cette tendance à la hausse. À titre d'illustration, fin octobre 2010, ce dernier avait déjà reçu près de 15 000 réclamations, soit plus que pendant toute l'année 2009, au cours de laquelle il avait reçu 14 000 réclamations. La croissance de ces sollicitations peut être liée à l'accroissement de la notoriété du médiateur national de l'énergie, mais elle est également observée, dans une moindre proportion, chez la plupart des associations de consommateurs.

4.2.1. Des circuits de traitement des réclamations qui obligent à multiplier les démarches

Le consommateur qui réclame auprès de son fournisseur doit, dans la plupart des cas, s'armer de patience et être disposé à multiplier les démarches, surtout si son problème est complexe.

En effet, les principaux opérateurs ont mis en place plusieurs « instances d'appels » internes, vers lesquelles le consommateur qui n'est pas satisfait du traitement de sa réclamation est invité à se tourner.

Jusqu'en 2008, EDF et GDF SUEZ disposaient d'au moins quatre niveaux différents de traitement des réclamations (le service clients et trois instances d'appel), qui ont été progressivement ramenés à trois, dont le fonctionnement est décrit ci-après.

Toute réclamation écrite doit en premier lieu être adressée au service clients, dont les coordonnées figurent sur la facture (téléphone, courrier). Le service clients instruit donc une première fois 100 % des réclamations écrites adressées par les consommateurs.

Si le consommateur n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été apportée, il est invité à re-

nouveler sa réclamation, par écrit uniquement, au « service consommateurs ». 8 % environ des réclamations sont renouvelées à ce stade par les consommateurs suivant les informations communiquées au médiateur par les principaux fournisseurs.

Si la réponse de ce service consommateurs ne le satisfait pas, le consommateur peut se tourner vers la 3^e instance d'appel mise en place par l'entreprise, si elle existe, son service de « médiation » interne.

Il convient de préciser que le service « consommateurs » et le service de « médiation » n'inscrivent le dossier que si le consommateur a obtenu une réponse du niveau inférieur. Dans le cas contraire, la réclamation est simplement relayée pour instruction au niveau inférieur. Il est donc inutile de contourner le service clients en s'adressant directement à une instance interne.

Dans le cas particulier des services de « médiation » interne, une démarche supplémentaire peut encore être exigée. Le service de « médiation » de GDF SUEZ n'intervient en effet qu'après avoir demandé au service consommateurs ou à son équivalent de réinstruire une seconde fois le dossier. En revanche, le service de « médiation » d'EDF instruit le dossier dès lors qu'une réponse du service consommateurs a déjà été formulée. Dans le premier cas, le service de « médiation » n'a plus qu'une cinquantaine de dossiers par an à instruire, contre 400 environ dans le second cas.

Le médiateur considère que le fait de proposer un circuit interne de traitement des réclamations comprenant jusqu'à quatre démarches écrites différentes n'est pas satisfaisant, d'autant que le consommateur a souvent porté au préalable sa réclamation par téléphone à plusieurs reprises. Si on peut comprendre que plusieurs niveaux de traitement existent, ils ne doivent pas être trop nombreux et être clairement identifiés auprès des consommateurs. En pratique, certains consommateurs abandonnent en « cours de route » par lassitude, et d'autres par manque d'information, car ils ne connaissent ni l'existence ni les coordonnées des instances d'appel qu'ils devraient pouvoir solliciter en l'absence de réponse du premier niveau.

Dans le secteur des communications électroniques, qui connaît également de nombreuses réclamations, les associations de consomma-

teurs et les opérateurs avaient fait les mêmes constats. Le Conseil National de la Consommation avait alors recommandé dans son avis du 15 mars 2006 « l'adoption par tous les opérateurs d'un dispositif de traitement des réclamations reposant sur l'existence de deux niveaux de contact internes à l'entreprise et sur l'adhésion à un dispositif de médiation intervenant en dernier recours (sans préjudice des voies de recours judiciaires). »

4.2.2. Des circuits de traitement des réclamations peu connus

Les consommateurs sont en outre généralement assez mal informés des dispositifs de traitement des réclamations mis en place par leur fournisseur ou leur distributeur d'énergie. Ils peuvent en théorie se référer à leur contrat, qui se doit de préciser les modes de règlement amiables des litiges en application des dispositions du code de la consommation (article L121-87).

Toutefois, les processus de traitement des réclamations sont souvent peu lisibles. Les coordonnées des instances d'appels ne sont pas toujours mentionnées. Dans certains cas, les différents niveaux d'appels ne sont pas explicités. À titre d'illustration, les conditions générales de vente d'un fournisseur indiquent que :

« Les coordonnées des différentes instances d'appel possibles sont disponibles auprès du Service Clients dont les coordonnées figurent aux CPV ou sur le site Internet www... ».

4.2.3. Des délais de traitement des réclamations trop longs et qui ne sont pas encadrés

La majorité des demandes d'information et réclamations « courantes », ne nécessitant pas une approche personnalisée, semble correctement et rapidement traitée par les services clients des fournisseurs d'énergie.

Toutefois, ces derniers paraissent rencontrer des difficultés à apporter des réponses et des solutions adaptées à des problématiques plus complexes ou atypiques, en particulier lorsqu'elles mettent en cause la responsabilité du distributeur.

Les consommateurs se plaignent alors fréquemment du délai de traitement de leur réclamation, jugé trop long.

Les directives européennes d'août 2009 rappellent que les consommateurs d'énergie ont droit à un traitement efficace de leur réclamation et précisent que les réclamations doivent être traitées en tout état de cause dans un délai inférieur à trois mois.

Ce délai maximum fait toutefois l'objet d'interprétations diverses : selon les uns, il s'agit d'un délai total de traitement de la réclamation, pour d'autres, du délai d'instruction de chaque niveau du circuit interne de traitement des réclamations. La différence entre ces deux approches est significative. Dans le second cas, le délai total de traitement d'une réclamation s'accroît avec le nombre d'instances d'appel mises en place au sein de l'entreprise et peut largement dépasser une année.

La mise en place du médiateur national de l'énergie, qui peut être saisi dans les deux mois si une réclamation écrite n'a pas trouvé de réponse satisfaisante du point de vue du consommateur, impose indirectement que le délai total de traitement, toutes instances d'appel confondues, ne dépasse pas deux mois.

Les délais de traitement cumulés d'un trop grand nombre de réclamations ne rentrent pas dans ce cadre, compte tenu du nombre de démarches imposées au consommateur.

Le médiateur considère que le délai total de traitement en interne d'une réclamation devrait se faire dans un délai limité qui ne saurait être supérieur à 2 mois, en cohérence avec le délai de 2 mois préalable à sa saisine qui est imposé au consommateur.

Les distributeurs instruisent principalement les réclamations qui leurs sont transmises par les fournisseurs. Ils s'engagent à les traiter dans un certain délai pour 95 % d'entre elles. Ce délai est de 30 jours pour ERDF et de 15 jours depuis début 2010 pour GrDF (30 jours auparavant). GrDF a indiqué que le délai moyen de traitement des réclamations des fournisseurs était de 6,3 jours en 2010. Ce délai de traitement vient s'ajouter au propre délai d'instruction du fournisseur.

4.2.4. Un sentiment de perte de proximité et une instruction de certaines réclamations pas assez personnalisée

Les consommateurs et leurs représentants, ainsi que les élus, sont nombreux à regretter la

perte de proximité avec les services clients des fournisseurs historiques EDF et GDF SUEZ, qu'ils expliquent par la disparition des agences locales et l'absence d'alternative aux plates-formes téléphoniques en partie externalisées, souvent inadaptées selon eux au traitement des cas particuliers liés à des questions ou à des réclamations complexes.

Verbatim extraits de l'appel à témoignages du médiateur national de l'énergie :

« Remettre des agences en ville, recréer un espace avec accueil physique, conseil, explications, offres claires, précises, détaillées. Rendre cette démarche plus humaine, plus concrète... Permettraient une meilleure prise en compte de l'humain et une reconnaissance du client. »

« La demande d'explication sur la surfacturation des consommations conduit à des réponses stéréotypées, généralisées allant dans le sens de la facturation et ne tenant pas compte des remarques liées au dossier. »

Ils dénoncent des courriers trop souvent standardisés, parfois même en inadéquation et décalage par rapport à la question posée. La pratique des fournisseurs qui consiste à écrire dans leur courrier de réponse « J'ai essayé de vous joindre par téléphone sans succès. » est très souvent contestée par les consommateurs.

De leur côté, des élus et des associations de défense des consommateurs se plaignent également, à leur niveau d'une perte de repères depuis l'ouverture du marché. Ils affirment avoir perdu le contact avec les interlocuteurs dont ils bénéficiaient auparavant sur le terrain. Pour eux aussi, trouver le bon interlocuteur et la bonne réponse s'apparente souvent à un véritable « parcours du combattant ».

4.2.5. Pendant l'instruction d'une réclamation, le recouvrement se poursuit trop souvent

Les fournisseurs semblent gérer en parallèle les processus de recouvrement et de traitement des réclamations. Ainsi, lorsqu'une facture est contestée et fait l'objet d'une réclamation, le fournisseur en poursuit le recouvrement sans attendre l'issue de l'instruction de la réclamation. Le consommateur n'a alors souvent pas d'autre choix que de régler la facture contestée avant même d'avoir obtenu des explications, sous peine de voir la fourniture d'énergie suspendue.

Cette situation est totalement anormale.

Verbatim extrait de l'appel à témoignages du médiateur national de l'énergie :

« J'ai également attendu d'avoir une réponse avant de payer cette facture. Mais la relance avec menace de coupure est arrivée beaucoup plus vite que la réponse. »

De plus, les consommateurs qui ont choisi de régler leurs factures par prélèvement automatique font part de leurs difficultés pour suspendre un prélèvement lorsqu'une facture est contestée.

4.2.6. Le recours au médiateur national de l'énergie : une exigence légale appliquée « a minima »

Tous les fournisseurs ont pris en compte la création, par le Parlement, d'un médiateur national de l'énergie et mentionnent son existence dans le cadre des dispositions rappelées ci-dessus.

Le médiateur national de l'énergie regrette toutefois une application « a minima » de cette exigence légale chez la plupart des fournisseurs qui limite l'exercice pratique de cette voie publique et indépendante de recours, faute d'indication sur ses modalités de saisine et sur les coordonnées où le joindre.

Il est important de souligner que le médiateur national de l'énergie peut être saisi dans les deux mois après une réclamation écrite préalable pour laquelle le consommateur n'aura pas obtenu une réponse satisfaisante. Toute mention contractuelle laissant entendre que le médiateur national de l'énergie ne peut être saisi qu'au terme d'un circuit de traitement interne de la réclamation pouvant largement excéder deux mois n'est donc pas conforme à la réglementation en vigueur.

En outre, les fournisseurs EDF et GDF SUEZ ont souhaité maintenir un service de « médiation » interne.

Même si ce choix semble justifié compte tenu du rôle crucial que ces services internes de « médiation » jouent dans le traitement des réclamations, on peut regretter la confusion créée chez les consommateurs, voire même chez les conseillers clientèles de ces fournisseurs. Les extraits de courrier ci-dessous, adressés par les services clients de ces fournisseurs à des clients, l'illustrent :

« Sachez que vous avez la possibilité d'adresser un recours auprès du médiateur de l'Énergie qui

pourra, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches : Médiateur GDF SUEZ TSA 900015, 75837 Paris cedex 17 »

*« Aussi, dans un souci de trouver un terrain d'entente, et conformément au dispositif de règlement amiable des litiges mis en place **au sein de notre entreprise**, je vous invite à saisir le Médiateur national de l'Énergie... »*

Cette confusion, imputable à l'absence de réglementation quant à l'emploi du terme « médiateur », peut être aggravée si le fournisseur laisse entendre que son dispositif interne de « médiation » est une instance externe. C'est le cas du fournisseur GDF SUEZ qui indique dans ses conditions générales de vente³ :

« Après épuisement des voies de recours internes, le Client peut soumettre le différend au Médiateur de GDF SUEZ, TSA 900015, 75837 Paris cedex 17 ».

4.2.7. Des renvois de responsabilités entre fournisseurs et distributeurs

Enfin, il est nécessaire d'aborder la question de la relation tripartite entre client, fournisseur et distributeur dans cet état des lieux. Les fournisseurs alternatifs que nous avons auditionnés nous ont fait part de problèmes de qualité de flux de données de comptage transmis par les distributeurs, à l'origine de rapports parfois tendus, voire conflictuels. Ils ont notamment insisté sur la mauvaise qualité des index calculés par le distributeur lors d'un changement de fournisseurs qui seraient fréquemment mal estimés.

Sur ce sujet, les distributeurs considèrent que les fournisseurs, qui n'utilisent pour certains que marginalement la possibilité de communiquer un auto-relevé de fiabilisation, sont responsables des litiges relatifs à un index de bascule erroné.

Les consommateurs et leurs représentants se sentent, quant à eux, perdus dans cette relation tripartite et dénoncent le renvoi de responsabilités auquel se livrent fournisseurs et distributeurs.

Les consommateurs ignorent d'ailleurs pour la plupart qu'ils peuvent adresser au distributeur les réclamations relevant de sa responsabilité, comme par exemple le comptage ou la qualité de fourniture.

Verbatim extraits de l'appel à témoignages du médiateur national de l'énergie :

« Le Service client toujours à l'écoute et comprend bien mes problèmes (plus de 50 coups de fils en 18 mois), mais malheureusement il rejette constamment la faute sur le distributeur, et rien n'est fait »

« EDF et ERDF se renvoient la balle. Personne n'est capable de m'apporter une solution ni ne répond à mes courriers en A/R alors qu'il s'agit de leur matériel qui à la base était défectueux et a entraîné une surconsommation non justifiée. Seule réponse d'EDF: des factures. On a oublié qui est le CLIENT.... »

3. Article 16 des CGV en vigueur au 01/12/2010, datées « septembre 2010 ».

III Les recommandations du médiateur national de l'énergie

Comme l'illustre l'état des lieux dressé dans la première partie de ce rapport, la modification de la plupart des règles de fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel a été rendue nécessaire par l'ouverture à la concurrence.

Les recommandations ci-dessous s'inscrivent dans une volonté de contribuer à l'amélioration du fonctionnement de ce marché.

Elles s'adressent plus particulièrement aux fournisseurs et aux distributeurs. Si elles n'aboutissaient pas dans le cadre de la concertation, il conviendrait d'étudier l'opportunité d'évolutions législatives et réglementaires pour qu'elles soient appliquées.

La mise en œuvre de ces recommandations devra nécessairement être précédée d'une phase d'instruction par les parties concernées, visant à en analyser les coûts, les impacts et les délais de réalisation, en particulier pour les recommandations qui touchent les systèmes d'information des opérateurs.

Le médiateur national de l'énergie proposera au ministre d'associer ses services aux réflexions sur la mise en œuvre des recommandations du rapport.

1. Donner aux consommateurs les moyens de mieux comprendre et de vérifier leurs factures fondées sur des estimations

Il n'est pas souhaitable, dans un souci de lisibilité, que la facture comprenne l'ensemble des données relatives aux estimations (paramètres, méthode). Toutefois, il est nécessaire que les consommateurs aient les moyens de vérifier qu'ils sont facturés de façon juste, ce qui n'est pas toujours le cas aujourd'hui.

Le médiateur national de l'énergie recommande que les estimations facturées fassent l'objet d'une plus grande transparence qui pourrait reposer sur deux moyens complémentaires :

- une information sur la facture, simple et accessible pour tous les consommateurs ;
- une information complémentaire pour les consommateurs qui souhaitent en savoir plus, accessible sur les sites internet des fournisseurs par exemple.

1.1. Afficher sur les factures les bases d'une estimation

À chaque fois qu'une facture est établie sur la base d'une estimation calculée par le fournisseur (mensualité pour les clients mensualisés, factures intermédiaires pour les clients à facturation bimestrielle, application d'un changement de prix) ou par le distributeur (redressement, absence de relevé semestriel, événement contractuel du type changement de fournisseur, mise en service, résiliation), le consommateur doit savoir qui est responsable de cette estimation, et connaître les données de consommation sur lesquelles elle repose (par exemple : consommations réelles antérieures).

L'article 18 de la loi NOME prévoit des dispositions en ce sens qui devraient être précisées par la réglementation.

1.2. Permettre au consommateur qui le souhaite de connaître le détail du calcul de l'estimation de sa facture

Le fournisseur devrait être en mesure de communiquer au consommateur qui le demande les paramètres et la méthode utilisée pour estimer les consommations d'une facture donnée, par écrit ou sur son site internet.

1.3. Permettre la vérification du coefficient de conversion en gaz naturel

Le coefficient de conversion permet de convertir le volume de gaz enregistré par le compteur en mètre cube, en kilowattheure, unité de facturation des consommations.

Il s'agit du seul élément entrant dans la composition du prix facturé en gaz qui n'est pas vérifiable en dehors de la facture sur laquelle il figure. Or, la valeur de ce coefficient varie dans le temps et diffère d'un consommateur à un autre. C'est la raison pour laquelle il doit pouvoir être contrôlé par le consommateur.

Le médiateur national de l'énergie a déjà recommandé il y a plus de deux ans au distributeur GrDF de publier sur son site internet un outil permettant à un consommateur de vérifier la valeur qui figure sur sa facture (informations nécessaires : commune, pression de livraison et période de facturation).

GrDF estime que la complexité de ce projet conduirait à un coût supporté par l'ensemble des

clients qui ne serait pas économiquement justifié mais propose comme alternative la publication d'une table avec une fourchette de valeurs moyennes des coefficients de conversion par commune. Le médiateur estime que cette initiative serait une première étape qui doit être encouragée.

1.4. Améliorer l'affichage de l'historique de consommation sur les factures

L'historique de consommation pour les clients facturés sur un rythme bimestriel devrait être complété de données sur la consommation annuelle. Il ressort en effet de plusieurs courriers et témoignages reçus par le médiateur national de l'énergie que le graphique d'historique de consommation, s'il est apprécié dans son principe, est parfois jugé peu clair, en particulier pour les clients facturés tous les deux mois.

Le médiateur suggère qu'une réflexion soit engagée sur ce sujet dans le cadre de la révision de l'arrêté factures.

1.5. Préciser les paramètres des échéanciers de mensualisation

Les échéanciers de mensualisation établis par les fournisseurs concernent aujourd'hui près d'un client sur deux. Ils ne comportent que peu de précisions sur les paramètres pris en compte pour définir la mensualité retenue, et en particulier sur les prix de référence utilisés.

La consommation annuelle de référence, lorsqu'elle y figure, est parfois sans rapport avec les mensualités retenues.

Le médiateur estime que les fournisseurs devraient préciser sur l'échéancier les paramètres retenus pour définir les mensualités: prix de l'énergie, abonnement et consommation, ainsi que les bases de l'estimation utilisée.

2. Améliorer la qualité des estimations des distributeurs, en particulier lors des changements de fournisseur, et communiquer sans restrictions les historiques de consommations utiles aux fournisseurs

Les distributeurs doivent améliorer la qualité de leurs estimations et faire en sorte de communiquer aux fournisseurs les données leur permettant d'affiner celles qu'ils calculent.

2.1. Optimiser les paramètres d'estimation des consommations des distributeurs

En électricité comme en gaz naturel, des profils de consommation sont établis par les distributeurs pour représenter le comportement moyen de consommation d'un client type sur une année, demi-heure par demi-heure en électricité et jour par jour en gaz. Ces profils sont utilisés pour les calculs d'allocations de flux d'électricité et de gaz naturel sur les réseaux, dans le cadre des contraintes d'équilibrage. Ils s'imposent de ce fait à l'ensemble des acteurs du marché, qui sont consultés à chaque fois qu'un paramètre de profilage fait l'objet d'une modification.

Ces profils ne sont toutefois pas utilisés par les distributeurs pour calculer les estimations de consommation transmises aux fournisseurs dans le cadre de la facturation des consommateurs. D'autres paramètres, établis autrefois dans le cadre de la facturation commune de gaz et d'électricité avant l'ouverture des marchés, sont retenus. La pertinence de ces paramètres n'a pas été justifiée.

Le médiateur recommande que les distributeurs utilisent des données cohérentes avec les profils comme paramètres de leurs estimations.

Le médiateur recommande également que soit abandonnée la minoration systématique de 10 % des estimations des distributeurs. En effet, comme cela est expliqué dans le paragraphe 1.2.2, cette minoration n'est pas à l'avantage du consommateur. Elle ne fait que différer une éventuelle réclamation et elle n'est pas adaptée à un marché concurrentiel.

2.2. Mettre en œuvre des relevés spéciaux en cas d'absence d'historique depuis plusieurs années ou de données incohérentes

De nombreux litiges font suite à des estimations très éloignées des consommations réelles en raison de l'absence de relevé du compteur pendant plusieurs années. Le médiateur recommande que les consommateurs qui n'ont pas fait l'objet d'un relevé depuis plusieurs années ne puissent voir leur contrat résilié sur index estimé (déménagement ou changement de fournisseur) mais obligatoirement sur relevé spécial de leur compteur.

Le coût de ce relevé spécial pourrait être mis à la charge du consommateur si le distributeur

démontre que ce dernier a bien été informé des dates de passage des relevateurs, ce qui ne semble pas être systématiquement le cas. À titre d'illustration, le distributeur GrDF a indiqué au médiateur national de l'énergie que, jusqu'en avril 2010, il n'informait pas systématiquement les propriétaires de résidences secondaires des dates de relevés semestriels.

2.3. Permettre au fournisseur de consulter l'historique de consommations de son nouveau client sur au moins deux ans, pour lui permettre d'affiner ses estimations

Il convient de distinguer deux situations : le changement de fournisseur et la mise en service après un emménagement.

Pour le changement de fournisseur, en électricité, ERDF limite l'accès des fournisseurs alternatifs à six valeurs d'index, qui couvrent un historique d'une année dans la majorité des cas (estimés et relevés, soit deux index relevés au maximum dans le cas général). Du fait que son système d'information n'est encore que partiellement dissocié de celui d'ERDF, le fournisseur EDF dispose, quant à lui, d'un historique beaucoup plus complet.

En gaz naturel, les procédures d'accès aux données prévoient que les fournisseurs qui disposent d'un mandat de leur client puissent accéder à un historique de douze mois seulement.

Le médiateur considère que dans la mesure où les distributeurs disposent d'un historique plus long, et dès lors que cette information ne constitue pas une information commercialement sensible en tant que telle, ils ne devraient en aucun cas en limiter l'accès aux fournisseurs, dès lors que les consommateurs concernés leur en autorisent l'accès.

Lors d'un emménagement, le fournisseur ne dispose d'aucun historique de consommation du point de livraison concerné. Même si cette information ne permet pas à elle seule d'évaluer les usages du nouveau client, le médiateur estime que ces données peuvent contribuer à alerter le nouveau fournisseur sur le niveau de consommation d'un logement (mauvaise isolation par exemple).

Le médiateur considère que ces données, communiquées de façon anonyme en référence à un point de livraison dans le périmètre du fournisseur, ne sauraient être considérées par les distributeurs, comme c'est le cas aujourd'hui, comme des ICS (Informations Commercialement Sensibles). Les

fournisseurs historiques disposent là encore d'une dissymétrie d'information par rapport aux fournisseurs alternatifs, qui n'est pas souhaitable dans un marché ouvert à la concurrence.

La prise en compte de cette recommandation pourrait nécessiter la modification du décret n° 2001-630 du 16 juillet 2001 relatif à la confidentialité des informations détenues par les gestionnaires de réseaux publics de transport ou de distribution d'électricité.

3. Mettre en place des alternatives permettant d'éviter *a priori* les factures estimées

Il existe entre les acteurs un consensus pour souhaiter développer l'auto-relevé des compteurs par les consommateurs, dans l'attente de la généralisation des compteurs « communicants », qui permettront à tous les acteurs de disposer à tout moment, sans passer par le consommateur, d'un relevé exact et d'éviter les estimations.

Dans la mesure où la généralisation de ces projets, en gaz comme en l'électricité, n'est pas décidée à l'heure actuelle et qu'elle pourrait, en tout état de cause, ne pas être achevée avant plusieurs années, le médiateur estime qu'investir dans les systèmes actuels pour mieux prendre en compte les index auto-relevés doit être étudié.

Le développement de l'auto-relevé ne saurait exonérer ni le consommateur de son obligation, une fois par an, de laisser accès à son compteur, ni le distributeur de mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour relever tous les compteurs une fois par an.

Le développement de l'auto-relevé recommandé par le médiateur national de l'énergie va au-delà des dispositions de la loi NOME. En effet, il ne s'agit pas seulement de demander à tous les fournisseurs d'énergie de collecter des auto-relevés, mais aussi de permettre que ces auto-relevés soient pris en compte à tout moment du cycle de facturation, et en particulier lors de changement de prix.

Le médiateur national de l'énergie estime en outre que les distributeurs devraient avoir recours plus souvent à des relevés spéciaux dans le cadre de leur mission de responsables des données de comptage, notamment lorsqu'un changement de fournisseur est effectué en l'absence d'historique de consommations suffisant, ou lorsqu'un index relevé ou auto-relevé paraît aberrant.

Actuellement, en cas de changement de fournisseur, la responsabilité de la demande d'un relevé spécial porte sur le fournisseur. Le médiateur national de l'énergie estime que cette responsabilité devrait porter sur le distributeur, en tant que responsable de la fiabilité des données de comptage communiquées aux fournisseurs. La fiabilité d'un index de changement de fournisseur concernant le nouveau et l'ancien fournisseur, elle ne peut pas reposer que sur le bon vouloir du nouveau fournisseur, même s'il subira également les conséquences d'un calcul erroné.

Disposant de l'historique du consommateur depuis parfois plusieurs années, le distributeur est le mieux placé pour alerter et prendre les dispositions adéquates en cas d'historique de consommations insuffisant, ou d'index aberrant. Il est également tenu d'une obligation de relever les compteurs que l'on peut qualifier, sinon d'obligation de résultat, au moins d'obligation de moyen renforcée.

3.1. Permettre la transmission d'index auto-relevés aux dates de changement de prix et en tenir compte dans la facturation

Les formules de calcul d'estimation des fournisseurs (qu'elles se basent sur un *prorata temporis* simple ou modulé par des coefficients climatiques) comportent toutes une marge d'erreur, source de réclamations. La prise en compte d'index auto-relevés permettrait aux consommateurs qui le souhaitent d'être facturés au plus juste en cas de changement de tarifs.

Parce qu'il s'agit d'une évolution complexe pour les systèmes de facturation des fournisseurs, le médiateur propose que des expérimentations soient lancées afin d'identifier la proportion de consommateurs intéressée et de mieux appréhender la qualité des index communiqués.

À terme, avec le déploiement de compteurs « communicants », les fournisseurs devraient pouvoir disposer de l'index réel à la date de changement de prix. Le médiateur recommande aux distributeurs de permettre aux fournisseurs de disposer effectivement de ces données et considère que la prise en compte d'un index réel au moment d'un changement de prix devrait être imposée à tous les fournisseurs dès qu'un consommateur disposera d'un compteur « communicant ».

3.2. Mieux prendre en compte les index auto-relevés dans les factures

Aujourd'hui, les auto-relevés ne sont parfois considérés que comme de simples éléments per-

mettant d'affiner des estimations ou de calculer des acomptes de facturation dont il n'est pas tenu compte lors de l'établissement des factures.

Le médiateur préconise que, dans le cadre d'une facturation bimestrielle, les auto-relevés communiqués par les clients soient pris en compte comme des relevés réels, au même titre que les relevés semestriels du distributeur, sous réserve qu'ils soient transmis à des dates et dans un délai qui devront être précisés par chaque fournisseur.

En effet, les distributeurs estimant que les auto-relevés sont d'autant bonne qualité que les index qu'ils relèvent, les fournisseurs n'ont aucune raison de ne pas les prendre en compte pour la répartition des consommations entre deux relevés de compteurs.

3.3. Tenir compte des index auto-relevés et des relevés intermédiaires du distributeur pour alerter les clients mensualisés en cours d'année si nécessaire

Le médiateur préconise que le fournisseur prenne en compte et analyse les relevés du distributeur et du consommateur, y compris ceux qui ne lui seraient pas directement utiles pour sa facturation.

En ce qui concerne les clients mensualisés (un consommateur sur deux), le médiateur considère que la prise en compte de l'index relevé par le distributeur au bout de six mois est une information importante qui doit permettre au fournisseur de confirmer ou d'infirmer l'estimation qu'il a réalisée auparavant. La mensualisation est en effet un service dont le but est de lisser les dépenses d'énergie. Si, pour une raison ou une autre, la mensualité est inadaptée pour couvrir les dépenses qui seront constatées, il est du devoir du fournisseur d'en alerter son client et de lui proposer un nouvel échéancier.

3.4. Permettre la prise en compte d'un index auto-relevé comme index de bascule en cas de changement de fournisseur

Le changement de fournisseur est une opération qui va entraîner simultanément la résiliation de l'ancien contrat et la mise en service d'un nouveau contrat sur la base d'un index dit de bascule. L'index de bascule est le seul index contractuel utilisé pour une résiliation ou une mise en service qui ne peut être identique à un auto-relevé ou à un relevé spécial. Il est toujours estimé, même si son calcul peut être fiabilisé grâce à la collecte d'un index auto-relevé par le fournisseur auprès de son client au moment de la souscription.

Parmi les freins à la collecte d'auto-relevés lors d'un changement de fournisseur, les fournisseurs alternatifs ont indiqué que le fait que cet auto-relevé ne soit pas utilisé en tant que tel mais seulement comme donnée utile au calcul de l'estimation effectivement utilisée était une source de complexité pour leurs clients.

Pour pallier cet inconvénient, le médiateur recommande qu'un auto-relevé soit collecté auprès du consommateur le jour du changement effectif de fournisseur. La demande pourrait par exemple être formulée par SMS, et la réponse par le même média.

La prise en compte de cette recommandation pourrait nécessiter des modifications de systèmes d'informations lourdes aussi bien chez les distributeurs que chez les fournisseurs.

Afin de limiter ces impacts, les changements de fournisseurs pourraient se faire sur la base de la procédure de « mise en service sur point de livraison non résilié », actuellement payante, qui a les mêmes effets qu'un changement de fournisseur mais sans délai et sur la base d'un index de bascule auto-relevé.

3.5. Clarifier le rôle des distributeurs concernant les estimations et la collecte des auto-relevés

Les distributeurs ERDF et GrDF ont une conception différente de leur mission dans le domaine des estimations. Ils n'ont pas non plus les mêmes attentes concernant les auto-relevés des consommateurs. Ainsi, à la différence de GrDF, ERDF permet aux fournisseurs de lui communiquer un index auto-relevé transmis par leurs clients entre deux relevés de compteur, pour fiabiliser ses propres estimations.

D'autre part, le médiateur a constaté dans le cadre de ses auditions que les estimations de consommation des distributeurs n'étaient parfois pas utilisées par les fournisseurs, en particulier en électricité, et que des auto-relevés étaient collectés par les fournisseurs sans être transmis aux distributeurs.

Le médiateur estime qu'une clarification des rôles respectifs, identiques en gaz et en électricité, limiterait les doublons ou les calculs inutiles actuellement constatés entre fournisseurs et distributeurs, qui procèdent chacun de leur côté à des estimations et à la collecte d'auto-relevés auprès des consommateurs.

Les distributeurs pourraient par exemple assurer la collecte des index auto-relevés pour le compte de l'ensemble des fournisseurs, à la fréquence que ces derniers leur indiqueraient, dans un souci d'optimisation des moyens nécessaires. Ils sont en effet responsables des données de comptage et les mieux placés pour contrôler la validité des auto-relevés. De plus, en gaz naturel, ils sont les seuls à pouvoir associer ces index au coefficient de conversion, donnée indispensable à un calcul de consommation juste.

Cette clarification n'apparaît pas inutile dans la perspective des projets de comptages évolués. Il importe en effet que soit bien clarifiée la nature de la prestation de comptage qu'offriront les distributeurs aux fournisseurs : s'agira-t-il d'une transposition des modalités actuelles - communication d'un relevé périodique à date fixe, imposée en fonction des contraintes du distributeur - ou d'un nouveau service (fréquence et dates des relevés au choix du fournisseur) ?

4. Permettre au consommateur qui en fait la demande de corriger *a posteriori* toute facture basée sur une estimation

Le médiateur considère qu'être facturé de façon juste est une aspiration légitime du consommateur d'énergie.

Un consommateur devrait donc toujours pouvoir faire corriger une facture dont certains éléments sont manifestement erronés (exemple : répartition des consommations avant et après un changement de prix).

Toutefois, le médiateur constate que les fournisseurs et les distributeurs opposent souvent à ce type de demande leurs contraintes techniques, informatiques, ou le cadre des procédures concertées sous l'égide de la CRE.

C'est le cas des corrections d'index retenus lors d'une mise en service, d'une résiliation ou d'un changement de fournisseur.

Même dans des cas d'erreurs évidentes (ex : sur-estimation de deux ans de la consommation du client), le médiateur s'est vu opposer des fins de non recevoir par les distributeurs et les fournisseurs. La correction d'un index de changement de fournisseur reste ainsi impossible en électricité, alors qu'elle l'est parfois en gaz, dans certaines situations exceptionnelles.

Concernant les modalités de traitement des demandes de correction, le médiateur recommande que, sauf cas particulier, le refus de prise en compte d'un index auto-relevé venant corriger un index estimé, quel qu'il soit, soit justifié par le fournisseur ou le distributeur.

Pour éviter les dérives, un relevé spécial de contrôle pourrait être diligenté par l'opérateur en cas de doute, et facturé au consommateur si celui-ci a communiqué un index erroné.

5. Veiller à ce que tout consommateur dispose du tarif adapté à ses consommations

Afin de lutter contre cette cause de surfacturation rarement détectée par le consommateur, le médiateur recommande des mesures d'affichage mais aussi un contrôle régulier de l'optimisation tarifaire. Il conviendrait en outre que les futurs compteurs communiquent toutes les données utiles à cette optimisation tarifaire, notamment sur la puissance souscrite en électricité.

5.1. Afficher de façon lisible les caractéristiques du tarif souscrit sur la facture

En gaz, le tarif souscrit doit correspondre à un certain niveau de consommation, sinon le prix effectivement payé est très supérieur à ce qu'il pourrait être avec le tarif adapté.

Le médiateur recommande que les fournisseurs de gaz indiquent les caractéristiques des tarifs souscrits et la plage de consommation optimale recommandée (exemple : tarif B1 adapté à des consommations comprises entre 6 000 kWh et 30 000 kWh/an).

Ces informations, qui ne figurent pas sur les factures actuelles, permettraient au consommateur de vérifier l'adéquation de son tarif à ses consommations.

Une telle évolution sera proposée lors de la concertation qui devrait être prochainement lancée par la DGCCRF dans le cadre d'une révision de l'arrêté relatif aux factures d'électricité et de gaz naturel.

5.2. Alerter les consommateurs lorsqu'une désoptimisation tarifaire est détectée

Les fournisseurs considèrent que c'est le client qui choisit son option tarifaire et ils excluent leur

responsabilité en cas d'erreur de tarif, source de surfacturation pour le consommateur.

Le médiateur national de l'énergie recommande qu'une fois par an, les fournisseurs de gaz et d'électricité vérifient l'adéquation du tarif souscrit (plage de consommation en gaz, différenciation temporelle en électricité) par leurs clients avec leur consommation annuelle. En cas de situation anormale détectée sur la base des informations disponibles, les fournisseurs devraient alerter les clients concernés, par tout moyen et par défaut par courrier.

Dans le cas où la désoptimisation tarifaire est la conséquence d'un défaut de conseil du fournisseur, lors de la mise en service par exemple, le médiateur recommande que les services clients des fournisseurs en tirent les conséquences et corrigent à la première demande la facturation des consommateurs concernés.

5.3. Veiller à ce que les nouveaux systèmes de comptage facilitent l'optimisation tarifaire, en particulier sur la puissance souscrite en électricité

Il convient de noter qu'en électricité, le principal facteur de désoptimisation tarifaire est lié à la puissance souscrite, qui ne peut pas être détecté par une analyse des consommations.

En effet, une puissance souscrite surdimensionnée a pour unique conséquence un prix d'abonnement supérieur.

À ce jour, seuls les compteurs électroniques enregistrent la puissance maximale appelée dans un logement mais cette donnée n'est pas collectée par les distributeurs. Les fournisseurs n'en disposent donc pas non plus.

Le médiateur national de l'énergie recommande que la puissance maximale appelée soit collectée périodiquement par les futurs compteurs communicants en électricité et transmise au fournisseur.

6. Rembourser les avoirs et les trop-perçus dans les mêmes conditions que celles qui sont imposées pour le règlement des factures

Les recommandations développées ci-après répondent à un souci de rééquilibrer la relation client-fournisseur pour ce qui concerne le paiement des factures et le remboursement des trop-perçus.

6.1. Rembourser automatiquement les avoirs en cas de résiliation, quel que soit leur montant

Les avoirs de facturation faisant suite à la résiliation d'un contrat devraient être remboursés dans le même délai que celui exigé par le fournisseur pour le règlement des factures. Cette recommandation est d'ores et déjà prise en compte par l'article 18 de la loi NOME en ce qui concerne la résiliation faisant suite à un changement de fournisseur.

6.2. En cas d'avoir de facturation, procéder au remboursement au lieu de déduire l'avoir sur une facture suivante

Il est important que les avoirs de facturation et les trop-perçus soient systématiquement remboursés, dans les mêmes délais que l'exigibilité des factures, sauf pour de petits montants qui peuvent être reportés sur la facture suivante.

Il est proposé que le montant à partir duquel le remboursement est obligatoire fasse l'objet d'une concertation entre fournisseurs, associations de consommateurs et pouvoirs publics.

6.3. Ne pas prélever sans autorisation

Il appartient aux fournisseurs de bien prendre en compte les souhaits de leurs clients, et en particulier de ne pas outrepasser leurs droits quant aux coordonnées bancaires dont ils disposent. Le médiateur invite également les établissements bancaires à respecter l'obligation d'autorisation de prélèvement signée par le consommateur avant d'accepter un prélèvement, quel que soit son fournisseur.

7. Recréer une relation clientèle, sinon de proximité, du moins personnalisée

7.1. Ne pas limiter la relation clients aux plateformes téléphoniques anonymes

La disparition des accueils physiques et la mise en œuvre de serveurs vocaux interactifs (SVI) ne doivent pas être considérées comme une évolution normale et inéluctable des relations commerciales dans le secteur de l'énergie.

Le médiateur invite les fournisseurs et distributeurs à prendre en compte l'intérêt des accueils de proximité sur le traitement des litiges complexes, l'accompagnement des consommateurs vulnérables et la satisfaction des consommateurs.

7.2. Permettre aux conseillers clientèles d'apporter des réponses personnalisées par téléphone à des questions complexes

Les fournisseurs devraient former certains de leurs télé-conseillers sur des problématiques spécifiques complexes, notamment sur les questions liées à la facturation. Des procédures d'escalade doivent permettre à un consommateur d'exposer sa réclamation à un autre conseiller ou à un responsable si besoin.

7.3. Améliorer la qualité et l'accessibilité des centres d'appels

Une attente majeure des consommateurs est de pouvoir joindre facilement et rapidement le service clients de leur fournisseur. Certains d'entre eux se plaignent de la dégradation de l'accessibilité des centres d'appels, de la complexité des serveurs vocaux interactifs (SVI), de la difficulté qui en découle à entrer en relation avec un télé-conseiller et de devoir répéter l'objet de leur litige à chaque appel.

Il serait souhaitable que les fournisseurs s'appliquent à simplifier les processus d'accès de leur service clients, à diminuer les temps d'attente, et à maintenir un bon niveau de professionnalisme sur les centres d'appels, surtout s'ils sont externalisés.

7.4. Mettre en place des correspondants dédiés pour les élus locaux et les associations de consommateurs

Le médiateur recommande la mise en place de correspondants dédiés aux élus d'une part et aux associations de consommateurs d'autre part, à une échelle compatible avec la taille de chaque fournisseur.

8. Simplifier les organisations en charge du traitement des réclamations et en informer les consommateurs

L'assurance de voir sa réclamation traitée constitue un gage important du respect des droits des consommateurs. C'est pourquoi le médiateur estime que des normes minimales devraient s'appliquer chez tous les opérateurs pour encadrer les modalités de traitement des litiges.

Dans cette perspective, il est important que les entreprises du secteur de l'énergie simplifient et rendent plus lisibles leur organisation en charge du traitement des réclamations et s'engagent sur des délais de réponse maximum.

Le délai de traitement total d'une réclamation chez un opérateur doit être inférieur au délai réglementaire des deux mois à l'issue duquel toute réclamation peut faire l'objet d'une saisine du médiateur national de l'énergie.

Les recommandations qui suivent s'inspirent de l'avis du Conseil National de la Consommation (CNC) relatif au traitement des litiges dans le secteur des communications électroniques du 15 mars 2006, et s'inscrivent dans le cadre du guide des bonnes pratiques pour le traitement des réclamations, publié par l'ERGEG le 10 juin 2010 (groupe des régulateurs européens) qui recommande, entre autres, la mise en place de normes dans le traitement des réclamations du secteur de l'énergie.

8.1. Mettre en place deux niveaux au plus de traitement interne des réclamations

Plus l'opérateur est important, plus il est tenté de multiplier les instances de recours. Le médiateur national de l'énergie recommande que tous les fournisseurs se limitent à deux niveaux en interne afin de ne pas imposer au consommateur une multiplication des démarches.

Le premier niveau doit pouvoir être joint par téléphone ou par écrit et permettre d'apporter rapidement une première réponse à la réclamation. Il peut s'agir, par exemple, du service clients du fournisseur.

Le deuxième niveau est une instance d'appel qui ne peut être jointe que par écrit, en l'absence de réponse ou en cas de réponse non satisfaisante du premier niveau. Il peut s'agir par exemple d'une entité de type « service consommateurs » ou d'un service interne de « médiation » du fournisseur. Le deuxième niveau peut être également le point de contact privilégié pour le traitement des réclamations émanant des associations de consommateurs et des élus.

Ces dispositions s'appliquent également aux distributeurs.

8.2. Rendre publiques, pour chaque distributeur et fournisseur, les coordonnées des services en charge du traitement des réclamations

Les coordonnées du service clients doivent être affichées sur la facture et celle du deuxième niveau dans les contrats et sur le site internet du fournisseur afin que ce service puisse être facilement sollicité en cas de défaillance du service client.

En l'absence de réponse à un premier courrier de réclamation, situation qui se produit plusieurs centaines de fois chaque mois suivant les constats du médiateur, le consommateur doit en effet pouvoir se procurer les coordonnées de l'instance de niveau supérieur.

Ces dispositions s'appliquent également aux distributeurs qui devraient afficher les coordonnées des différents services en charge du traitement des réclamations sur les annexes des contrats remis aux consommateurs et sur leurs sites internet.

8.3. Informer le consommateur de l'organisation du traitement des réclamations et des voies de recours en réponse à ses réclamations écrites

Les courriers de réponses des fournisseurs et distributeurs aux réclamations (y compris les courriers d'accusé de réception) doivent systématiquement préciser les voies de recours internes ainsi que la possibilité de saisir le médiateur national de l'énergie si, dans un délai de deux mois, aucune solution satisfaisante n'a été proposée. Des dispositions similaires sont déjà en vigueur dans plusieurs secteurs publics et privés.

Dans la mesure où le délai de deux mois peut être atteint, voire dépassé, par le premier niveau, la possibilité de saisir le médiateur national de l'énergie devrait en théorie être mentionnée dès le courrier de réponse du premier niveau, en complément de l'information relative à l'existence d'un second niveau.

8.4. Ne pas présenter les services internes de « médiation » et assimilés comme externes ou indépendants

Les fournisseurs qui disposent d'un service de « médiation » ou assimilé (« conciliateur » par exemple) doivent veiller à ne pas présenter ces instances internes de traitement des réclamations comme des modes externes ou des modes indépendants de traitement amiable des litiges.

L'indépendance d'un dispositif de médiation nécessite en effet des garanties, rappelées par la recommandation de la commission européenne du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extra-judiciaire des litiges de consommation, dont ne peut se prévaloir un dispositif interne à une entreprise, quand bien même il fait ses meilleurs efforts pour assurer un traitement impartial des dossiers qu'il instruit.

Le médiateur national de l'énergie et le Médiateur de la République sont actuellement les seuls dispositifs de médiation indépendants avec une compétence dans le secteur de l'énergie.

8.5. Clarifier les rôles et responsabilités des fournisseurs et des distributeurs à l'égard des consommateurs

Il n'est pas acceptable pour un consommateur de se faire renvoyer d'un opérateur vers l'autre, sans savoir réellement à qui s'adresser.

Aussi, il incombe aux fournisseurs et distributeurs de ne pas reporter sur le consommateur la complexité du contrat unique ni les différences d'interprétations qu'ils peuvent avoir des procédures concertées entre eux. Pour ce faire, fournisseurs et distributeurs devraient avoir une lecture partagée de leurs obligations respectives.

Il conviendrait dans ce cadre de dresser un état des lieux des avantages et des inconvénients de la mise en œuvre du contrat unique et d'en envisager, le cas échéant, des évolutions.

9. S'engager à répondre aux réclamations écrites en moins d'un mois et indemniser le consommateur en cas de non respect de ce délai

9.1. Accuser réception à un courrier ou à un courriel si le délai de traitement excède deux semaines

Lorsque le courrier ou le courriel est pris en charge par l'opérateur, soit une réponse est apportée au fond dans un délai inférieur à 15 jours ouvrés, soit la réponse au fond ne peut être apportée dans ce délai. Dans ce cas, l'opérateur pourrait adresser un courrier ou un courriel d'accusé réception de la demande du consommateur dans lequel il annoncerait le délai de traitement requis.

9.2. Instruire la quasi-totalité des réclamations écrites en moins d'un mois à chaque niveau

Les réclamations écrites devraient être instruites sur le fond par les fournisseurs et les distributeurs dans un délai maximum, que le médiateur propose de fixer à un mois maximum hors situation exceptionnelle, dont il conviendra de préciser les caractéristiques et dont le consommateur devra être informé.

Ce délai apparaît raisonnable au regard des délais déjà mis en œuvre dans le secteur des télécoms et dans le secteur de l'énergie au sein de plusieurs pays européens.

Ce délai d'un mois maximum à chaque niveau permet d'assurer un délai total de traitement inférieur à deux mois, sous réserve que l'opérateur ne mette pas en place plus de deux niveaux de traitement des réclamations.

Dans ces conditions, une majorité des réclamations serait effectivement traitée en moins de deux mois, par deux niveaux de traitement si nécessaire. Le nombre de réponses satisfaisantes aux réclamations dans un délai de deux mois augmenterait et le besoin de recourir au médiateur national de l'énergie diminuerait d'autant.

Ce délai d'un mois à chaque niveau nécessitera, pour être tenu, que les distributeurs instruisent les réclamations transmises par les fournisseurs dans des délais inférieurs.

9.3. Verser un dédommagement en cas de non respect des délais

Des pénalités doivent être prévues dans les contrats des fournisseurs en cas de non respect du délai de traitement d'un mois par niveau (exemple : 25 euros).

Le principe d'un dédommagement en cas de dépassement est déjà prévu par le fournisseur GDF SUEZ dans sa charte d'engagement. Ce dédommagement, d'un montant de 25 euros, est versé sur demande expresse du consommateur.

Le médiateur estime qu'un dédommagement versé automatiquement serait plus vertueux.

Si un opérateur souhaite mettre en place un dédommagement sur demande uniquement, il devrait faire connaître l'existence de cette indemnité auprès des consommateurs concernés : dans ses contrats mais aussi dans ses courriers de réponse à réclamation notamment.

9.4. Prévoir un délai de réponse de deux semaines maximum pour les réclamations portées par les fournisseurs auprès des distributeurs

Les fournisseurs sont les interlocuteurs privilégiés des consommateurs pour les réclamations. Une part importante de ces réclamations concerne néanmoins les distributeurs (relevé de compteur erroné par exemple).

Les fournisseurs doivent donc informer les distributeurs des réclamations qui les concernent et leur demander de les traiter, pour ce qui relève de leur responsabilité (exemple : corriger un index erroné), avant de pouvoir eux-mêmes répondre aux réclamations des consommateurs.

Pour que les fournisseurs puissent répondre au consommateur dans un délai inférieur à un mois, ils doivent disposer des informations des distributeurs dans un délai inférieur que le médiateur estime à deux semaines environ.

Actuellement, le distributeur ERDF ne s'engage à traiter que 95 % des réclamations en moins d'un mois, et GrDF 95 % en moins de 15 jours, ce qui ne permet pas de garantir une instruction de 100 % des réclamations par les fournisseurs dans un délai d'un mois.

Les distributeurs doivent donc à la fois réduire le délai de traitement « standard » à 10 jours ouvrés ou 15 jours calendaires (comme GrDF) mais également s'engager sur un pourcentage d'atteinte de cet objectif supérieur à 95 %. En effet, 5 % de 350 000 réclamations représente 17 500 réclamations traitées dans un délai supérieur à un mois, ce qui semble beaucoup.

Le délai de traitement supérieur à 10 jours ouvrés doit être une situation exceptionnelle (moins de 1000 cas par an au total par exemple), et faire l'objet dans ce cas d'une information préalable du fournisseur avec information sur le délai prévisible.

10. Améliorer la qualité des réponses aux réclamations

10.1 Mettre en place un suivi personnalisé (un interlocuteur, un numéro de téléphone direct) pour les questions les plus complexes

Les questions et problèmes les plus complexes, qui nécessitent un suivi du dossier, ne peuvent pas être traités par un centre d'appels anonyme.

Il est recommandé qu'une question ou une réclamation analysée comme complexe, même si elle ne fait pas l'objet d'une démarche écrite, soit traitée de bout en bout par un chargé de traitement identifié nommément auprès du consommateur,

avec un numéro de téléphone direct. Ces coordonnées devraient figurer sur les courriers de réponse.

En tout état de cause, ces modalités devraient être retenues pour les réclamations instruites par le deuxième niveau de traitement de l'opérateur (service consommateurs par exemple).

Exemple de litiges complexes : inversion de référence de compteurs, qui nécessite la correction simultanée de plusieurs facturations chez plusieurs fournisseurs.

10.2. Personnaliser les réponses écrites

Les réponses types gagneraient à être personnalisées, comme par exemple une question ou une réclamation portant sur le montant d'une facture de consommations estimées.

Dans ce cas, la réponse écrite devrait expliciter les calculs effectués pour établir les estimations du consommateur et ne pas se limiter à rappeler les mentions du contrat.

10.3. Accepter de suspendre un prélèvement si une réclamation *a priori* fondée a été formulée dans un délai raisonnable après l'émission de la facture

Les fournisseurs devraient laisser à leur client un délai raisonnable entre l'émission de la facture et la possibilité de suspendre le prélèvement automatique (un délai de 7 jours ouvrés semble un minimum acceptable).

Ce délai devrait être communiqué sur demande au consommateur et figurer dans son contrat.

10.4. Ne pas engager d'actions en recouvrement et de suspension de fourniture tant qu'il n'a pas été apporté de réponse à une réclamation écrite

Les fournisseurs devraient traiter une réclamation et apporter une réponse sur le fond avant toute relance et, en tout état de cause, avant d'engager une procédure de suspension de fourniture pour impayé.

Tout retard sur le traitement d'une réclamation devrait entraîner la suspension des procédures de recouvrement.

GLOSSAIRE

Coefficient climatique: les coefficients climatiques sont utilisés par certains fournisseurs pour tenir compte de l'influence des saisons dans leurs calculs d'estimations.

Coefficient de conversion: valeur exprimée en m³/kWh permettant de convertir un volume de gaz mesuré en m³ en énergie en kWh. La valeur du coefficient de conversion est communiquée au fournisseur avec chaque relevé de compteur par le gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel.

Consommation annuelle de référence (CAR): il s'agit de l'estimation de la consommation annuelle de gaz naturel d'un Point de Comptage et d'Estimation (PCE) en année climatique moyenne.

Contrat unique: contrat portant à la fois sur la fourniture et la distribution d'énergie et précisant les responsabilités respectives du fournisseur, du distributeur et du client (consommateur particulier ou petit professionnel). Le fournisseur est l'interlocuteur privilégié du consommateur pour les problématiques liées à la fourniture et à la distribution de l'énergie.

Distributeur ou gestionnaire de réseau de distribution: entreprise responsable de la conception, de la construction, de l'exploitation, de l'entretien et du développement d'un réseau public de distribution d'énergie, assurant l'accès des tiers dans des conditions non-discriminatoires.

Fournisseur: entreprise titulaire d'une autorisation de fourniture de gaz naturel délivrée par le ministre chargé de l'énergie ou s'étant déclarée auprès du ministre pour la fourniture d'électricité.

Index: niveau de consommation associé à une date.

Index auto-relevé: nombre lu sur le compteur par le consommateur à une date donnée et transmis au fournisseur ou au gestionnaire de réseau.

Index intermédiaire: nombre estimé à une date donnée, calculé en fonction des consommations passées.

Index réel: nombre lu sur le compteur par le gestionnaire de réseau de distribution à une date donnée.

Point de livraison de l'électricité (PDL): point d'un réseau de transport ou de distribution de l'électricité où le gestionnaire de réseau livre l'énergie. Le PDL est le point à partir duquel l'énergie consommée est mesurée par un compteur.

Point de comptage ou d'estimation du gaz naturel (PCE): point d'un réseau de transport ou de distribution du gaz naturel où le gestionnaire de réseau livre l'énergie. Le PCE est le point à partir duquel l'énergie consommée est mesurée par un compteur.

Profil de consommation: le profil modélise la consommation d'un site tout au long de l'année.

Profilage: le profilage permet d'allouer à un fournisseur les consommations de ses clients, à un pas de temps semi-horaire en électricité et journalier en gaz. Le profilage fait appel à un ou plusieurs modèle(s) d'estimation de consommation, les profils.

ANNEXE 1 – Synthèse des contributions écrites

Le médiateur national de l'énergie a reçu 22 réponses écrites dans le cadre de la consultation publique qu'il a lancée entre le 15 septembre et le 25 octobre 2010. Les contributions émanent de :

- 7 associations de consommateurs : Association de défense du pouvoir d'achat des consommateurs (ADPAC), Famille de France (Fédération de la Loire), Nouveaux Consommateurs du Rhône (NCR), OR.GE.CO (Agence départementale de l'Ain), UFC Que Choisir Loire, UFC Que Choisir Marseille, UFC Que Choisir Nancy ;
- 5 opérateurs et fédérations d'opérateurs :
 - les fournisseurs EDF, POWEO et Gas Natural Europe,
 - le distributeur ERDF,
 - les Entreprises Locales de Distribution adhérentes à ELE (Entreprises Locales d'Électricité) et à la FNSICAE (Fédération Nationale des Sociétés d'Intérêt Collectif Agricole et d'Électricité) ;
- 3 collectivités territoriales : le Conseil général de la Loire, la ville de Lyon et la commune de Bennwihr ;
- 1 autorité concédante : le syndicat départemental d'énergies de la Dordogne ;
- 1 organisation professionnelle : l'Association Française du Gaz (AFG) ;
- 5 autres acteurs : 1 agence locale de l'énergie (du Pays de Rennes), 1 association de copropriétaires (association Monbalon), le CEDER (Centre pour l'Environnement et le Développement des Énergies Renouvelables) de Nyons, la coordination de deux plates-formes de services publics de Marseille (celle du Canet et celle du Panier) et un Point d'Accès aux Droits Sociaux (Angoulême).

EDF et POWEO ont souhaité que leurs contributions restent confidentielles, en totalité pour le premier, en partie pour le second.

Les propositions d'amélioration, extraites des contributions, sont indiquées en italique dans la suite du document.

L'information des consommateurs relative à la facturation

Compréhension des factures

• Associations de consommateurs

L'UFC Que Choisir de la Loire reproche un manque d'informations de la part des fournisseurs sur les augmentations tarifaires.

L'UFC Que Choisir de Marseille déplore que les paramètres d'estimation des factures ne soient pas communiqués aux consommateurs.

• Opérateurs

Gas Natural considère qu'il est fondamental que la facture transmise au client permette la plus grande transmission d'information possible. Il est donc indispensable de conserver la mise en exergue du détail de l'énergie et des coûts d'acheminement et des références pertinentes (PCE, CAR, profil). À cet effet, le client doit disposer de ces renseignements dès la transmission d'une offre ou d'un contrat.

POWEO souligne que l'information des consommateurs sur la facturation ne doit pas passer par une facture de plus en plus longue et complexe.

Selon les enquêtes réalisées périodiquement par certaines **entreprises locales de distribution** (ELD), les éléments portés sur la facture sont souvent jugés trop nombreux et difficiles à appréhender par une majorité de la clientèle.

Si ces éléments permettent une réelle compréhension de la facture, il conviendrait toutefois de ne pas en ajouter de nouveaux.

ERDF précise que pour permettre l'information des consommateurs, l'entreprise accompagne les fournisseurs pour leur donner les moyens d'appréhender au mieux les règles du marché et leurs conséquences opérationnelles.

• Collectivités territoriales

La **ville de Lyon** critique les lignes de facturation du tarif d'acheminement en électricité (TURPE – Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité), jugées incompréhensibles et non vérifiables.

Elle préconise donc de trouver une formule simplifiée ou une présentation synthétique.

Concernant les prestations réalisées par les distributeurs, elle souligne que leur facturation ne fait référence à aucun libellé précis et qu'aucune date d'exécution n'apparaît.

La Ville de Lyon considère que chaque ligne de prestation facturée devrait se référer à la nomenclature des catalogues de prestations et que la date de la prestation devrait être systématiquement indiquée.

Considérant la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA), jugée peu compréhensible, *la ville de Lyon souhaite qu'une information pédagogique soit adressée aux consommateurs via leurs fournisseurs.*

• Autorité concédante

Le **syndicat département d'énergies de Dordogne** constate des problèmes de communication, d'interprétation et de lecture des modes de facturation de la part des usagers. *Il préconise, à la lumière de l'expérience des services et plus encore pour des raisons pédagogiques, d'expliquer ce qu'est une facture intermédiaire aux usagers tout comme les modalités de son calcul.*

• Organisation professionnelle

L'**AFG** considère que non seulement le principe selon lequel le fournisseur est l'interlocuteur unique du client ne doit pas être remis en cause afin de préserver la lisibilité des processus en vigueur, mais il doit en outre être clairement établi dans l'offre et les documents contractuels du fournisseur pour faciliter la démarche des consommateurs en cas de nécessité.

Il serait souhaitable dans le cadre de la révision de l'arrêté factures d'alléger les mentions obligatoires afin de rendre la facture plus lisible pour les consommateurs.

• Autres acteurs

La **agence locale de l'énergie du Pays de Rennes** dénonce le manque de clarté des graphiques d'historiques de consommation ainsi que la multiplication du nombre de pages des factures pour les clients multi-sites (notamment, les collectivités locales titulaires de contrats pour plusieurs bâtiments et sites communaux).

Le **CEDER** de Nyons relaie les difficultés de compréhension des factures, et notamment des taxes et du mode de calcul de la part acheminement, rencontrées par les consommateurs.

Au moment des mouvements tarifaires, la répartition des consommations entre l'ancien tarif et le nouveau tarif lui semble « aléatoire ».

Il souligne également le manque d'information sur la facturation au moment de la régularisation d'une facture annuelle. Parfois, lorsqu'il y a un reliquat à payer, il arrive qu'un même mois soient prélevés le dernier solde et la première échéance de la nouvelle mensualisation (d'où un déséquilibre du budget du consommateur qui est prélevé deux fois dans le mois, sans avoir été informé au préalable de cette opération).

Le **point d'accès aux droits sociaux** (PADS) d'Angoulême souligne le manque de lisibilité des factures, avec la mention de consommations estimées et de consommations réelles sur une même période, les différents tarifs pas toujours énoncés, la présence parfois de deux tarifs sur une même facture...

Le PADS estime que le tarif appliqué devrait apparaître plus clairement et que la rubrique « Prestations » devrait définir ce qu'elle comprend.

Qualité des informations transmises par les distributeurs

• Opérateurs

POWE soutient que l'information des consommateurs sur la facturation passe par une facture simple, lisible et comportant des informations vérifiables. Il est donc nécessaire d'obtenir des gestionnaires de réseaux la bonne exécution de leur mission légale de comptage dans l'état actuel de leurs réseaux et de leurs systèmes d'information.

L'organisation contractuelle des relations entre les distributeurs, les fournisseurs et les clients a pour conséquence que les fournisseurs supportent directement les dysfonctionnements des systèmes d'information des distributeurs.

Pour **POWEO**, les gestionnaires de réseaux pourraient être rendus responsables de leur facturation de l'accès au réseau, et des prestations complémentaires à l'égard des utilisateurs des réseaux. Or, les clients sont en relation le plus souvent avec les fournisseurs, lesquels payent aux distributeurs le prix de l'accès aux réseaux avant même de récupérer ce prix auprès des clients. Selon lui, les fournisseurs supportent les conséquences financières des erreurs de comptage des distributeurs qui ne devraient être payées qu'une fois le prix de l'accès au réseau encaissé par le fournisseur.

Difficulté pour joindre un interlocuteur

• Associations de consommateurs

L'**UFC Que Choisir de la Loire** critique la grande difficulté pour obtenir un interlocuteur chez les fournisseurs (trop d'interlocuteurs différents, explications floues...).

L'**agence de l'Ain d'OR.GE.CO** regrette de ne pas disposer d'interlocuteurs privilégiés chez les fournisseurs.

• Autres acteurs

Le **CEDER** et le **PADS** signalent les difficultés rencontrées par les consommateurs pour obtenir un conseiller sur les plates-formes téléphoniques: difficulté à comprendre quelle touche choisir, manque de clarté, service trop coûteux (communication surtaxée) et délais trop longs avant d'être mis en relation (après plusieurs minutes d'attente, il arrive que la plate-forme raccroche sans avoir pu obtenir un conseiller).

Qualité des factures

• Collectivités territoriales

La ville de **Lyon** reproche que les factures émises par les systèmes d'information des fournisseurs ne soient pas systématiquement vérifiées avant envoi. Elle cite à titre d'exemple des erreurs manifestes et faciles à relever.

La Ville de Lyon recommande de mettre en place une supra vérification voire un agrément

des outils et des procédures de facturation. Elle souhaite également inciter les fournisseurs à remettre de l'humain dans la chaîne de proximité.

L'estimation et la facturation des consommations

Consommation estimée / consommation réelle

• Associations de consommateurs

L'**ADPAC** attire l'attention sur la méthode de répartition des consommations au prorata temporis, sur une période au cours de laquelle il y a eu un mouvement tarifaire à la hausse, entraînant ainsi chez les consommateurs le sentiment de payer au prix fort une consommation qui n'a pas existé.

L'**ADPAC** recommande que la répartition des consommations de gaz naturel en cas de changement de tarif soit effectuée en fonction de la consommation réelle pendant chaque période tarifaire.

Plusieurs autres associations de consommateurs souhaitent également la prise en considération des consommations réelles pour chaque période de tarif (après et après le mouvement tarifaire) pour facturer au plus juste.

En outre, l'**agence de l'Ain d'OR.GE.CO** explique que nombre de réclamations leur parviennent de consommateurs qui ne comprennent pas leurs facturations du fait qu'elles sont souvent basées sur des estimations et ce, parfois sur plusieurs années consécutives, ce qui occasionne des factures rectificatives parfois conséquentes.

• Opérateurs

Les **ELD** insistent sur le fait que, les relevés n'étant effectués qu'à une fréquence de six mois, l'estimation des index est une méthode nécessaire pour permettre des facturations intermédiaires entre deux relevés. L'émission d'une facture intermédiaire répond à une attente des consommateurs. L'estimation étant par définition incertaine puisque basée sur des consommations antérieures, le client conserve toujours la possibilité de transmettre ses index réels pour que la facture puisse être rectifiée.

ERDF précise que l'offre contractée par le client avec le fournisseur n'est pas connue du distribu-

teur. Le fournisseur a pu développer son propre système d'estimation indépendant de celui d'ERDF sans que le distributeur le sache.

Pour rendre fluide le fonctionnement du marché lors des événements majeurs de la vie du contrat d'un consommateur (mise en service, résiliation, changement de fournisseur), ERDF précise que des prestations peuvent être réalisées sur la base d'index estimés. Quant au fournisseur, il a la responsabilité de proposer au client la meilleure option à demander au distributeur : index réel payant, auto-relevé ou, en dernier ressort, index estimé. En effet, une estimation est par nature une approximation de la consommation réelle du client.

ERDF propose à moyen terme de développer les compteurs communicants Linky afin de disposer d'index réels pour tous les événements de la vie d'un contrat du consommateur.

• Organisation professionnelle

L'AFG souhaite vivement le déploiement des compteurs communicants, qui permettront de disposer d'index réels à chaque événement contractuel, dès que les conditions techniques et économiques seront réunies.

• Autres acteurs

Le **PADS** fait état des difficultés pour les consommateurs d'obtenir une facturation réelle basée sur le relevé du compteur. Si le PADS parle de sous-estimation des consommations pour les clients en facturation bimestrielle, il parle de sous-estimation pour les clients mensualisés, entraînant ainsi une facture importante à l'issue du relevé.

Le PADS préconise des relevés trimestriels et non semestriels afin d'alléger les écarts entre l'estimation ou la mensualisation et la consommation réelle.

Relevé d'index

• Associations de consommateurs

L'**UFC Que Choisir de Marseille** relève que la quasi-totalité des conflits en électricité est liée à des mauvais relevés d'index par les distributeurs.

• Opérateurs

ERDF précise qu'il réalise chaque année près de 66 millions d'actes de relevés du compteur et

que le taux de satisfaction des consommateurs se maintient depuis trois ans à un haut niveau de satisfaction (94 % pour 2010). Ce résultat est atteint par un processus de relevé mieux maîtrisé et une recherche continue d'amélioration.

• Organisation professionnelle

L'**AFG** précise qu'il existe deux sources potentielles pouvant occasionner des erreurs de facturation :

- des erreurs liées aux index qui sont de la responsabilité des distributeurs : le taux de factures rectifiées suite aux erreurs imputables aux distributeurs est de l'ordre de un pour mille. Bien que cet indicateur soit satisfaisant, cela correspond néanmoins à un nombre potentiel important d'anomalies et donc de réclamations ;
- ou/et des erreurs provenant des autres composantes de la facturation qui sont de la responsabilité des fournisseurs.

Dans une grande majorité de cas, ce type d'erreurs provient de l'absence de relevé de l'index réel de consommation par suite de l'inaccessibilité au compteur du client par le relevé.

De nouveaux canaux de communication (SMS, portail internet, etc.) sont à l'étude pour élargir la palette des moyens de communication mis à la disposition des clients pour faciliter encore plus la collecte des index de consommation par le gestionnaire de réseau.

Une des voies de progrès pourrait porter sur le renforcement du contrôle des consommations annuelles de référence tant par le distributeur que par le fournisseur. Il convient de souligner en outre que le rôle du fournisseur est important dans le calcul du montant des premières factures pour un nouveau client.

• Autres acteurs

Les **plates-formes de services publics de Marseille** soulignent que le contrôle des compteurs est effectué par des sociétés sous-traitantes. Elles estiment que cela occasionne des dysfonctionnements entraînant l'envoi de factures « fantaisistes » et donc des coûts supplémentaires pour les clients.

L'**agence locale d'énergie de Rennes** affirme que certaines consommations annoncées relevées sont en fait estimées, certains points de comptage ne sont pas relevés sur des périodes pouvant aller jusqu'à 3 ans. Elle s'interroge par ailleurs sur le décalage entre le relevé et la fac-

turation : ainsi pour certains points de comptage, elle a attendu les factures de juillet 2010 pour connaître les consommations relevées au mois de décembre 2009.

Prise en compte de l'auto-relevé

• Associations de consommateurs

La grande majorité des associations de consommateurs demandent que les index auto-relevés soient pris en compte par tous les fournisseurs.

Plus précisément, le **CEDER** dénonce les difficultés pour obtenir une facture sur relevé de compteur et regrette que les auto-relevés ne soient pas davantage pris en compte par les fournisseurs.

Pour le CEDER, les surestimations sont fréquentes, et même si le consommateur contacte son fournisseur pour lui fournir son auto-relevé, le montant des consommations reste surestimé.

• Opérateurs

ERDF indique avoir déployé à destination des fournisseurs un ensemble de fonctionnalités favorisant à chaque demande de prestation sur le point de livraison, la prise en compte d'un index auto-relevé.

Vis-à-vis du client final, ERDF favorise également la transmission d'auto-relevé lors des relevés réels (semestriels) ou intermédiaires estimés (bimestriels).

Le marché était initialement prévu de fonctionner avec des index estimés fiabilisés par de l'auto-relevé client. La transmission par les fournisseurs à ERDF de tout auto-relevé qu'ils collectent auprès de leur client était donc attendue lors des événements majeurs du contrat. Or, en 2010, seulement 10 % d'auto-relevés sont transmis dans les demandes de changements de fournisseur malgré les nombreux rappels effectués.

ERDF propose à court terme :

- de faire évoluer les règles existantes afin que le fournisseur systématisé la demande d'index auto-relevé au client et le lui transmette, lors des événements clés de la vie du contrat, lorsqu'aucun déplacement n'est demandé ;

- plus largement, que les fournisseurs s'obligent à transmettre systématiquement à ERDF tout index auto-relevé qui lui est transmis par le client ;
- réaliser une évolution du système d'information d'ERDF pour étendre le délai possible de transmission d'un index auto-relevé par le client ou le fournisseur à ERDF.

• Organisation professionnelle

L'AFG considère qu'une voie de progrès pourrait porter sur l'amélioration des processus d'intégration des relevés communiqués par le client pour les factures estimées.

• Autres acteurs

Les **plates-formes de services publics de Marseille** estiment que les factures basées sur relevés ne sont pas assez fréquentes et regrettent que la communication des relevés de compteurs par téléphone (auto-relevés) ne soit pas toujours prise en compte.

Le PADS demande également une meilleure prise en compte de l'auto-relevé par tous les fournisseurs.

Remboursement des trop-perçus de facturation

• Autres acteurs

Le **CEDER** et le **PADS** font état des difficultés des consommateurs pour être remboursés des trop-perçus par leur fournisseur.

Le PADS propose que, le paiement des factures étant exigibles sous 15 jours, le remboursement du trop-perçu devrait être exigible dans les mêmes conditions.

Surfacturation

• Associations de consommateurs

L'UFC Que choisir de Nancy alerte les consommateurs sur le fait qu'ils peuvent faire l'objet de surfacturations et fait état de plusieurs dossiers concernant différents opérateurs. Ces allégations sont relayées par d'autres associations de consommateurs.

Le traitement des réclamations

La relation avec les services clients

• Associations de consommateurs

Une **majorité d'associations** regrette l'absence de suivi des dossiers et, bien souvent, l'obligation pour les consommateurs d'expliquer à plusieurs reprises leur situation, étant confrontés à chaque fois à des interlocuteurs différents.

Plusieurs associations ont d'ailleurs transmis des cas concrets de réclamations et de litiges pour illustrer les difficultés rencontrées par les consommateurs.

L'association des **Nouveaux Consommateurs du Rhône** pointe la désorganisation des fournisseurs et la nécessité de recourir à une association de consommateurs pour obtenir des réponses du fournisseur.

• Opérateurs

POWEO explique qu'il reçoit un certain nombre de réclamations ayant trait à des problèmes d'index de changement de fournisseur (calculé par le distributeur) que les clients contestent. Lui-même n'obtient souvent satisfaction qu'en raison du fait que le différend est porté en justice.

Il précise également que lorsque le distributeur est concerné par la réclamation, il est souvent nécessaire, afin d'obtenir une réponse, de poser la question directement à l'échelon national et non aux directions régionales. Selon POWEO, la question posée à l'échelon régional des distributeurs reste souvent sans réponse ou alors celle-ci peut être d'une qualité médiocre (informations non disponibles – attestations de moindre qualité...).

POWEO propose de :

- recevoir des flux de redressement automatisables ;
- disposer de process fiables et constants lors de ses réclamations quel que soit le contact humain ;
- définir de concert des actions préventives et curatives avec les distributeurs.

Afin de fiabiliser les index de bascule, POWEO suggère que dans les cas où le client n'a pas vu

son compteur relevé depuis plus de 12 mois par le distributeur, comme la loi l'y oblige pourtant, le responsable du réseau soit obligé d'effectuer une relève réelle qui sera à sa charge. Ceci permettrait de diminuer substantiellement le nombre de réclamations relatives aux index.

Avec le système d'échanges mis en place entre ERDF et les fournisseurs, ces derniers peuvent déposer les réclamations de leurs clients afin d'obtenir les réponses du distributeur. Dans ce cas, la réponse finale au client à sa réclamation est apportée par son fournisseur.

Pour exemple, ERDF indique qu'il a reçu, en 2009, 45 000 réclamations sur le thème des consommations de relevé et estimé. 94 % des consommateurs se déclarent satisfaits du relevé réalisé par ERDF.

• Collectivités territoriales

La ville de **Lyon** estime que la marge de traitement des réclamations est très réduite au niveau des interlocuteurs locaux et souligne le nombre élevé d'interlocuteurs différents. Les chargés de clientèle locaux font « remonter » les réclamations aux sièges ou services centraux mais n'ont plus la main pour résoudre localement certains problèmes.

Le **Conseil Général de la Loire** reproche le manque de suivi dans le traitement des dossiers et des paiements.

• Organisation professionnelle

Pour ce qui concerne le traitement des réclamations des clients, l'**AFG** précise qu'environ 80 % de réclamations sont résolus sous huit jours par les « services clients » des fournisseurs de gaz naturel et que les « services consommateurs » internes aux entreprises traitent la plupart des réclamations résiduelles pour les cas nécessitant une investigation particulière.

• Autres acteurs

Le **CEDER** souligne qu'il est extrêmement difficile de joindre certains services clients. Il estime que ces derniers ne permettent pas d'obtenir des renseignements précis par rapport à une situation concrète donnant l'impression, après chaque

contact téléphonique, que les conseillers ne s'en tiennent qu'à un discours très généraliste et ne peuvent pas étudier les situations au cas par cas.

Le CEDER dénonce également les difficultés rencontrées par les consommateurs pour faire rétablir la fourniture d'énergie après coupure pour impayés et règlement des factures.

Le **PADS** regrette que les dossiers soient traités par trop d'interlocuteurs différents. Il dénonce aussi la pratique selon laquelle le client est obligé de régler sa facture afin d'éviter la coupure avant d'effectuer sa réclamation.

Le PADS recommande de désigner un interlocuteur (régional ou local) ou un pour chaque service (client, contentieux, solidarité) avec une ligne directe, non surtaxée, de suspendre les recouvrements de créances sur les dossiers ouverts pour réclamation le temps de traiter le dossier.

La relation client

• Associations de consommateurs

Les **plates-formes de services publics de Marseille** déplorent l'absence d'agences locales, notamment pour des personnes qui rencontrent des difficultés ou qui sont incapables d'utiliser les services à distance.

• Collectivités territoriales

La commune de **Bennwihr** regrette la dépersonnalisation des services clientèle des opérateurs : pas de suivi de dossier, pas d'interlocuteur et les informations communiquées n'engagent personne.

• Autres acteurs

Le **PADS** reproche aux plateformes téléphoniques de déshumaniser la communication.

Il préconise de remettre des agences en ville, de recréer un espace avec accueil physique, conseil, explications, offres claires, précises, détaillées. Cela permettrait de rendre cette démarche plus humaine ainsi qu'une meilleure prise en compte de l'humain et une reconnaissance du client.

Les délais de traitement

• Associations de consommateurs

Les associations de consommateurs sont **unanimes** pour dénoncer des délais de traitement très voire trop longs et l'absence de réponse suite à certaines réclamations.

Le **PADS** regrette qu'une réclamation en cours ne suspende pas le recouvrement pour les dossiers comprenant une dette ou un désaccord sur le montant à régler.

L'**UFC Que Choisir de la Loire** critique les menaces de coupure d'énergie pour factures impayées alors même que le litige en cours n'est pas résolu.

Autres thèmes abordés dans le cadre des contributions

Les tarifs sociaux

• Opérateurs

POWEO estime que *l'information des consommateurs sur la facturation passe aussi certainement par une meilleure diffusion en amont de l'information relative aux différentes aides possibles aux consommateurs démunis.*

• Collectivités territoriales

Le **Conseil Général de la Loire** observe que certains fournisseurs alternatifs n'ont toujours pas fait connaître le niveau de leur contribution au Fonds de Solidarité Logement (FSL), comme le prévoit la loi du 13 août 2004. Le Conseil Général de la Loire rencontre donc des difficultés à mettre en œuvre le FSL car peu de fournisseurs ont créé un service solidarité.

Cette collectivité territoriale regrette par ailleurs que la fourniture d'énergie de certaines familles ait pu être coupée alors même que le FSL était intervenu, ce qui est contraire à la loi. *Il serait indispensable que chaque fournisseur se dote d'un véritable service de solidarité avec par exemple un numéro d'appel qui ne change pas.*

La mise en œuvre des tarifs sociaux (TPN ou TSS) est difficile car peu de familles y ont accès malgré leurs faibles ressources.

Une meilleure information sur les tarifs sociaux serait opportune.

• Autres acteurs

Sur le terrain, nombreux sont les acteurs qui constatent un réel problème d'information des ayant droits aux tarifs sociaux et par conséquent une méconnaissance des tarifs de solidarité.

Le **PADS** précise que les consommateurs ont le sentiment que tout est fait pour qu'ils ne puissent pas bénéficier des tarifs sociaux.

Les plates-formes de services publics de Marseille suggèrent que les personnes bénéficiant des tarifs sociaux fassent l'objet de relèves plus fréquentes au titre de leur situation.

Points divers

• Pratiques commerciales

L'**UFC Que Choisir de Marseille** critique certaines pratiques commerciales abusives en relevant quelques exactions au niveau de la signature des contrats de fourniture d'énergie (par exemple, signature du consommateur contrefaite sur le contrat).

Le **CEDER** de Nyons dénonce des démarchages abusifs fréquents sur son territoire. Il cite l'exemple d'un consommateur démarché par un commercial d'un fournisseur alternatif, qui s'est retrouvé client de ce même opérateur sans avoir signé de contrat ni même souhaité changer de fournisseur.

• Tarifs réglementés de Gaz de Bordeaux

Relayant les doléances de plusieurs propriétaires, l'**association de Monbalon** proteste contre les tarifs réglementés de GAZ DE BORDEAUX qui sont nettement supérieurs à ceux de GDF SUEZ.

L'association de Monbalon dénonce par ailleurs la situation de monopole de GAZ DE BORDEAUX qui serait le fournisseur exclusif en gaz naturel sur 46 communes girondines, soit 210000 clients.

• Raccordement ERDF

La mairie de **Bennwihr** a souhaité faire part des difficultés auxquelles les collectivités locales se trouvent confrontées notamment en matière d'instruction de permis de construire, sur les problématiques de raccordement au réseau de distribution d'électricité.

Consultés pour toute demande de permis de construire, les services d'ERDF émettent un avis qui est transcrit sur le permis de construire. Il arrive toutefois qu'ERDF modifie sa position au moment de la réalisation des travaux, ce qui a des conséquences financières pour les communes. En effet, dans ces situations, les communes peuvent être contraintes de participer financièrement à une extension de réseau électrique non prévue dans le projet initial.

• Confusion des rôles des distributeurs et des fournisseurs

Le **syndicat départemental d'énergies de Dordogne** dénonce la confusion par les consommateurs des rôles des distributeurs et des fournisseurs. Cet amalgame est favorisé par l'utilisation par les opérateurs du secteur de logos très proches.

• Système de facturation

L'**agence locale de l'énergie du Pays de Rennes** exprime ses doléances suite au nouveau système de facturation d'électricité du fournisseur historique qui a fortement compliqué leur travail (nombre de pages de factures multiplié par 10, nombre de factures par point de comptage passé de 2 à 4 voire 7 par an, difficulté de compréhension des graphes de consommation...).

Plus largement, l'agence locale de l'énergie du Pays de Rennes dénonce la complexification du nouveau système de facturation qui ne lui permet pas d'avoir une connaissance précise des consommations et de leurs évolutions, au moment où la maîtrise de l'énergie constitue un enjeu majeur.

ANNEXE 2 – Résultats de l'appel à témoignages

Le questionnaire mis en ligne sur le site internet du médiateur national de l'énergie a permis de recueillir 3 211 témoignages entre le 15 septembre et le 25 octobre 2010. Leur analyse a contribué à dresser l'état des lieux établi dans la première partie du rapport.

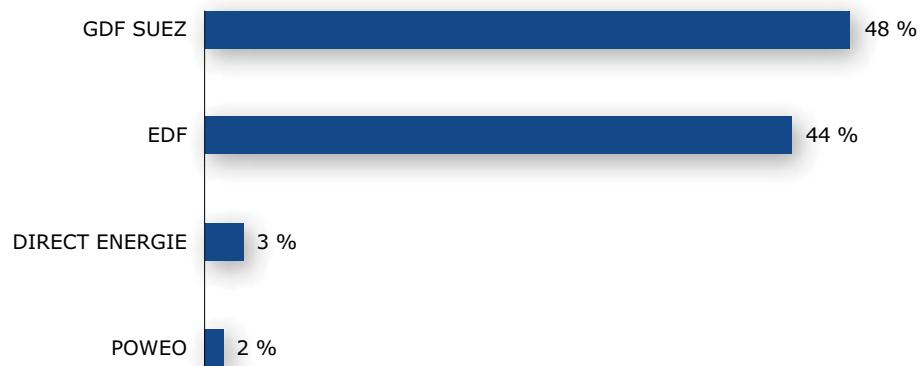
Des citations extraites des réponses des consommateurs ont permis d'illustrer les constats.

Les résultats par question sont détaillés ci-après.

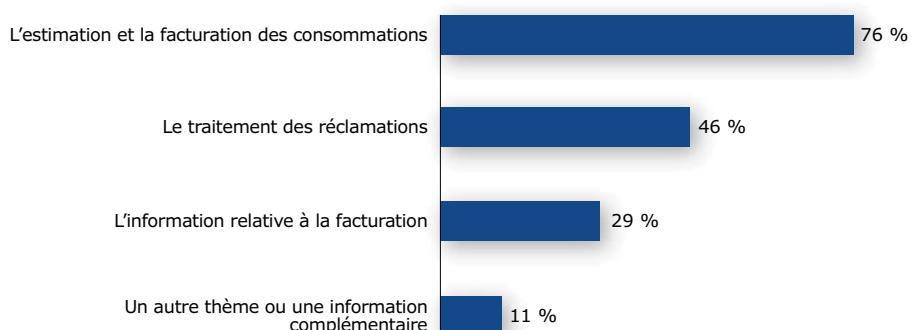
Vous souhaitez témoigner à titre de consommateur :



Votre témoignage porte sur quel(s) fournisseur(s) :

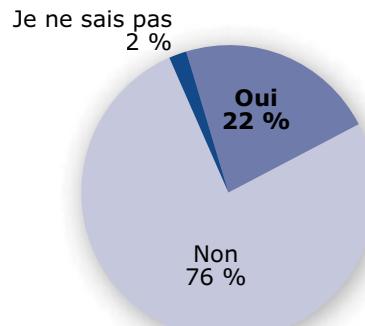


Vous souhaitez vous exprimer au sujet de :



Vous estimatez-vous suffisamment informé sur :

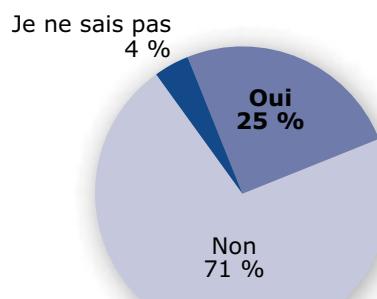
La façon dont est établie la facturation de vos consommations



La façon dont sont estimées vos consommations



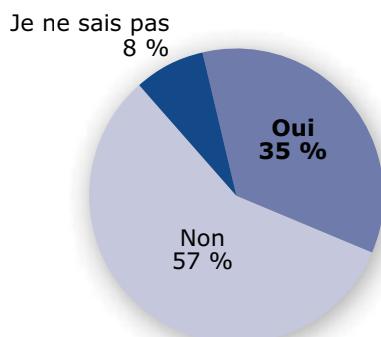
La façon dont sont régularisées vos factures sur la base de votre consommation réelle



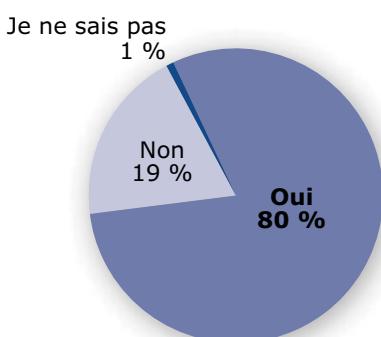
La manière dont sont répercutées les évolutions de tarifs sur vos factures



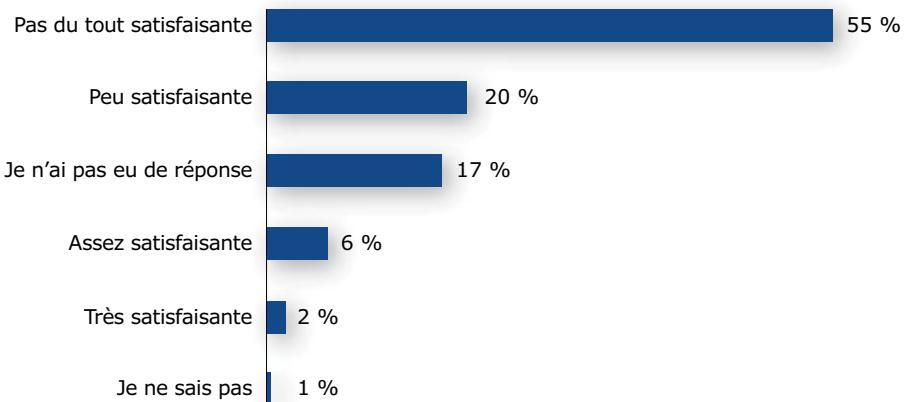
La possibilité de communiquer au fournisseur vos propres relevés de compteur



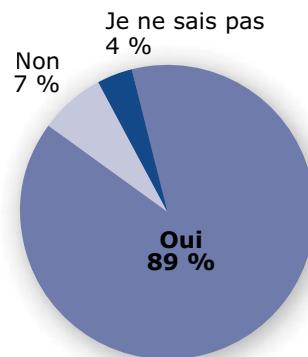
Avez-vous déjà demandé des informations sur vos factures à votre fournisseur ?



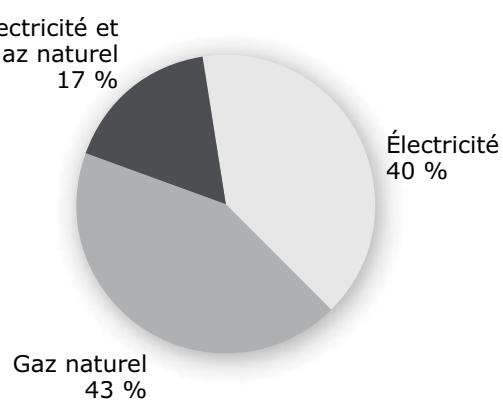
Considérez-vous la réponse qui vous a été apportée comme :



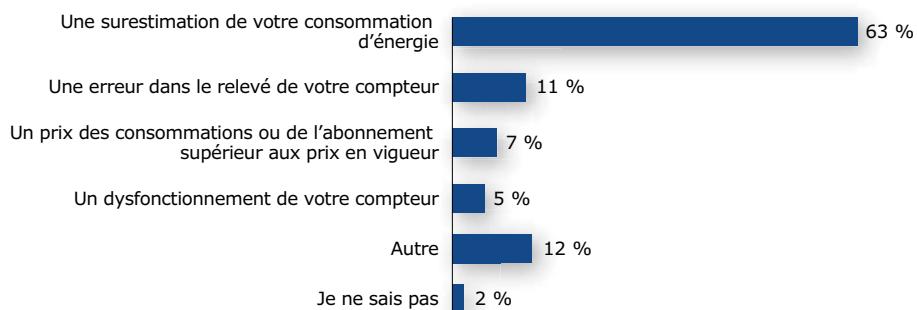
Pensez-vous que vos consommations ont été surestimées ou surfacturées au moins une fois au cours des 3 dernières années par votre fournisseur ?



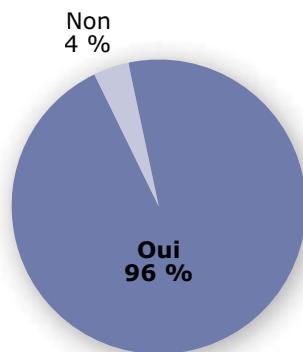
Cela concerne vos factures de :



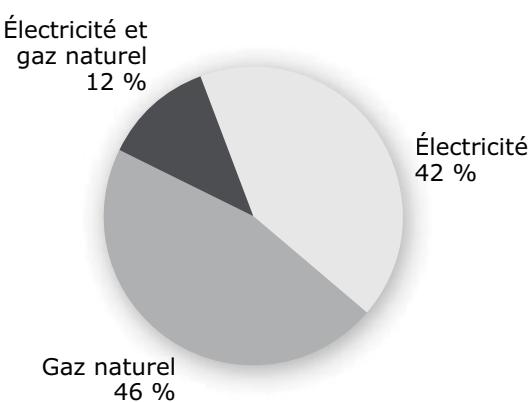
Plus précisément, le problème porte sur :



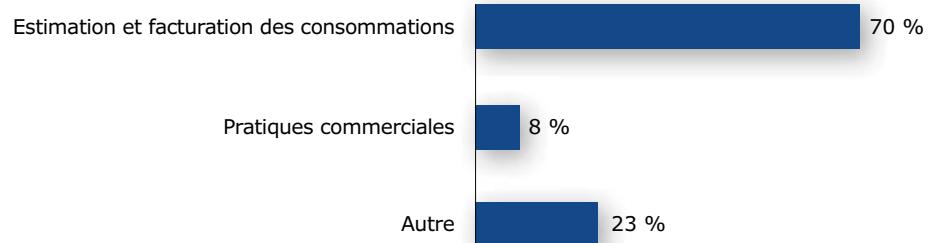
Avez-vous signalé un problème ou effectué une réclamation auprès de votre fournisseur, au cours des 3 dernières années ?



Sur quelle énergie portait votre problème ou votre réclamation ?



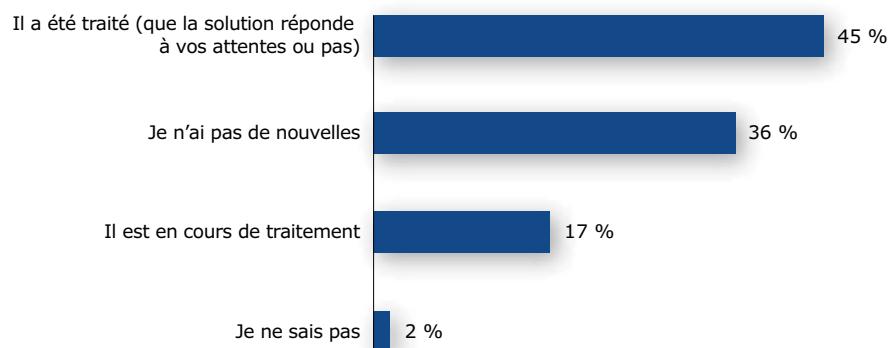
Sur quel thème portait votre problème ou votre réclamation ?



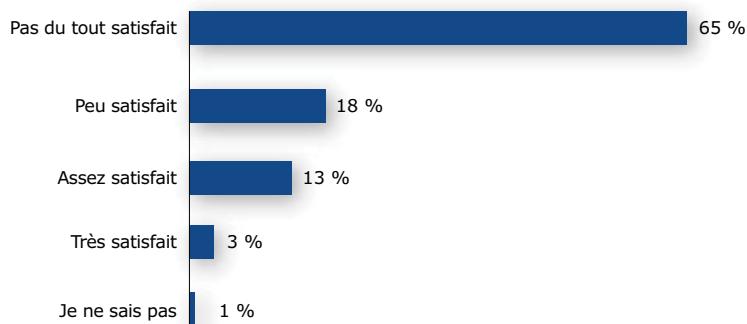
Quelles démarches avez-vous entreprises pour résoudre votre problème ou votre réclamation ?



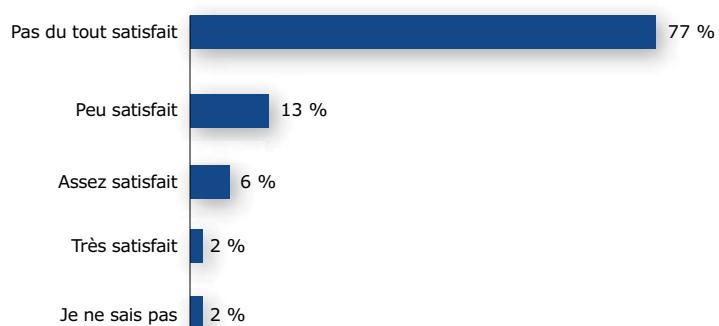
Concernant votre problème ou votre réclamation auprès de votre fournisseur ?



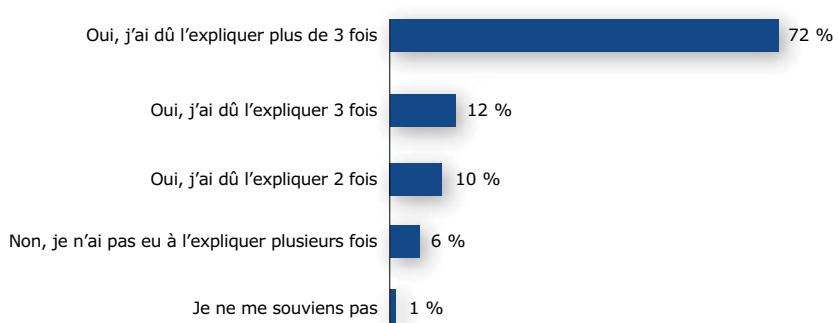
Êtes-vous satisfait de la réponse apportée à votre problème ou à votre réclamation ?



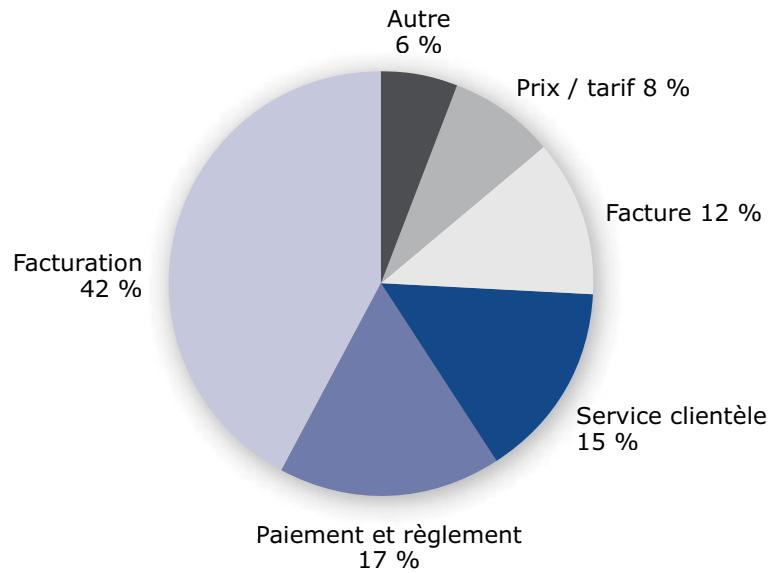
Êtes-vous satisfait du délai de traitement de votre problème ou de votre réclamation ?



Avez-vous eu à expliquer votre problème ou votre réclamation à plusieurs reprises à votre fournisseur ?



En complément des questions précédentes, les consommateurs ont eu la possibilité de compléter leur témoignage par un champ de texte libre, qui a permis de recueillir 1334 témoignages « qualitatifs », répartis autour des thèmes suivants.



Les témoignages « qualitatifs » sur le thème de la facturation portent plus spécifiquement sur des problèmes d'estimation de consommations, d'évolutions de consommations inexpliquées et d'erreurs de relevés.

Les comptes rendus des auditions ainsi que les contributions de l'ensemble des acteurs sont consultables sur le site [énergie-mEDIATEUR.fr](http://energie-mEDIATEUR.fr).





RAPPORT DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

sur la facturation des fournisseurs d'énergie,
l'information des consommateurs et le traitement
des réclamations

Annexes

Comptes rendus des auditions
et contributions des acteurs



SOMMAIRE

Comptes rendus des auditions

Les auditions sont présentées dans l'ordre chronologique de leur tenue :

GDF SUEZ Branche Energie France : M. Henri Ducré, directeur de la Branche Energie France, accompagné de MM. Pierre Chatain, directeur de la direction clients habitats et professionnels, et Jean-Pierre Hervé, directeur clients professionnels France et directeur des Relations Externes B to C	5
UFC Que Choisir : M. Alain Bazot, président, accompagné de Mme Caroline Keller, chargée de mission énergie	8
Gaz Réseau Distribution France (GrDF) : M. Jacques Gérard, directeur acheminement-livraison, accompagné de MM. Philippe Minvielle, délégué acheminement-livraison, et Gilles Hengoat, délégué acheminement-livraison région Ouest	11
POWEO : Mme Nathalie Dostert, directeur des relations avec les opérateurs de réseaux, accompagnée de Mmes Isabelle Corneau-Cremers, juriste, Gaëlle Kubisztal, chargée de médiation, Meleyne Rabot, chef de projet, et de M. Cédric Belloir, manager back-office	16
Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) : Mme Violaine Lanneau, chef du service consommation, accompagnée de Mme Joëlle GUINOT, directrice du Syndicat Départemental d'Energie de l'Aube (SDEA)	19
Confédération Syndicale des Familles (CSF) : Mme Elsa Cohen, secrétaire confédérale et responsable du secteur économie, consommation et santé et environnement, accompagnée de M. Vincent Michel, chargé de mission au secteur économie, consommation, santé et environnement	23
DIRECT ENERGIE : M. Fabien Choné, directeur général délégué, accompagné de M. Martial Houlle, directeur des affaires juridiques, institutionnelles et réglementaires	25
Confédération du Logement et du Cadre de Vie (CLCV) : M. Thierry Saniez, délégué général, accompagné de Mme Sandrine Perrois, juriste	28

Electricité Réseau Distribution France (ERDF) : Mme Catherine Halbwachs, direction des affaires institutionnelles, accompagnée de MM. Philippe Morin, directeur politique clients et contrats, et Christopher Ménard, responsable du département droit des affaires 30

EDF : M. Patrice Bruel, délégué aux régulations, accompagné de Mme Juliette Cherubini, responsable du pôle particuliers et professionnels – service juridique commerce, et de MM. Bernard Castille, directeur du service national consommateurs, et Jean-Claude Granier, chef du pôle processus service clients 35

Contributions écrites

Toutes les contributions écrites reçues sont publiées, à l'exception de celle du fournisseur EDF, qui a souhaité que sa contribution soit maintenue confidentielle. Les contributions écrites reçues par le médiateur national de l'énergie sont présentées par ordre chronologique de réception.

Association de défense du pouvoir d'achat des consommateurs (ADPAC) 39

Agence Locale du Pays de Rennes (ALE) 41

UFC Que Choisir Nancy 43

UFC Que Choisir Marseille 44

Plates formes de service publics de Marseille 45

Mairie de Bennwihr 46

Syndicat Départemental d'Énergies de la Dordogne (SDE 24) 47

Conseil général de la Loire 49

FNSICAE et ELE 50

GAS NATURAL EUROPE 52

Ville de Lyon	54
Association Française du Gaz (AFG)	56
OR.GE.CO 01	59
Association des Nouveaux Consommateurs du Rhône (NCR)	60
Familles de France, fédération de la Loire	63
POWEO	65
Centre pour l'Environnement et le Développement des Energies Renouvelables (CEDER)	67
Point d'Accès aux Droits Sociaux d'Angoulême	71
UFC Que Choisir de la Loire	82
Association MONBALON	84
ERDF	85

Introduction

En préambule de chaque audition, le médiateur national de l'énergie a rappelé le contexte dans lequel s'inscrivait la mission confiée par Monsieur Jean-Louis BORLOO, alors Ministre d'Etat, Ministre de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer sur les modalités de facturation et de traitement des réclamations par les fournisseurs d'énergie.

Le médiateur a précisé à toutes les parties prenantes auditionnées la méthode de travail retenue. Il a également fait mention de la mise en œuvre d'une consultation publique et d'un appel à témoignages via un questionnaire en ligne sur son site Internet dans l'objectif de dresser un état des lieux des modalités de facturation et du traitement des réclamations. Il a souligné par ailleurs qu'après avoir conduit ces investigations, et conformément aux objectifs du rapport, il proposerait des mesures concrètes pour restaurer la confiance des consommateurs dans leur facturation.

Compte rendu de l'audition de GDF SUEZ

9 septembre 2010

Le fournisseur GDF SUEZ a tenu, au préalable, à réagir aux accusations dont il a fait l'objet.

Il a reconnu que certains de ses clients pouvaient être victimes d'erreurs de facturation. Il a toutefois précisé que contrairement à ce qui avait été avancé dans les médias, la majorité de ses clients étaient « sous-estimés » (75% des clients mensualisés en 2010 devraient de l'argent à GDF SUEZ à la fin de leur période de mensualisation, ce chiffre étant à pondérer avec l'impact de l'hiver rude sur la consommation des clients), et que concernant les évolutions tarifaires, ces dernières étaient appliquées à compter de leur date d'entrée en vigueur, et facturées *prorata temporis*. Il estime que l'accusation de « se faire de la trésorerie sur le dos des consommateurs » est d'autant plus infondée que l'électricité et le gaz naturel figurent parmi les rares biens de consommation à n'être facturés qu'après avoir été consommés.

GDF SUEZ a exprimé deux attentes à l'égard du rapport :

- qu'il permette de lever les soupçons de malhonnêteté qui pèsent sur l'entreprise après la polémique médiatique ;
- qu'il mette en lumière les améliorations de son système de facturation et de traitement des réclamations et sa volonté de s'inscrire dans une démarche de progrès continue.

Le médiateur national de l'énergie a constaté une hausse du nombre de saisines à l'encontre du fournisseur GDF SUEZ. Toutefois, celles relatives à des problèmes de surfacturation ne sont pas les plus fréquentes et il n'a jamais observé d'application rétroactive des hausses des tarifs réglementés par GDF SUEZ, sauf essentiellement des erreurs d'estimation à l'occasion d'une absence de relevé de compteur, régularisée dès signalement.

Toutefois, bien que les pratiques reprochées à GDF SUEZ ne lui semblent pas avérées, le médiateur a souligné que la hausse du nombre de saisines était le reflet d'une insatisfaction des consommateurs dont il fallait tenir compte et, c'est vrai aussi, de la notoriété croissante du médiateur national de l'énergie.

En réponse, GDF SUEZ a indiqué que les résultats des enquêtes de satisfaction mensuelles réalisées auprès de ses clients contredisaient le mécontentement dont la presse s'était faite l'écho, et révélaient actuellement un niveau de satisfaction très élevé, équivalent à celui constaté avant l'ouverture des marchés de l'énergie à la concurrence. Il a également précisé avoir constaté une forte baisse du nombre des réclamations qui lui sont adressées (environ 70% de baisse entre 2008 et 2010).

Le médiateur national de l'énergie a reconnu les efforts accomplis par les opérateurs du secteur dans le traitement des réclamations. Il a toutefois indiqué que le nombre croissant de saisines dont il faisait l'objet, ainsi que les exemples quotidiens de dysfonctionnements, justifiaient la poursuite de tels efforts.

Le médiateur a souligné qu'il souhaitait contribuer, avec les administrations compétentes, à améliorer la lisibilité et la clarté des factures d'électricité et de gaz naturel à l'origine de réelles et légitimes difficultés de compréhension des consommateurs.

Le fournisseur GDF SUEZ a indiqué partager le constat de la complexité du processus de facturation, qu'il impute au principe nécessaire des estimations de consommation ainsi qu'à la réglementation applicable. Il a indiqué que des efforts de pédagogie lui semblaient nécessaires et s'est déclaré prêt à coopérer avec le médiateur sur la mise en œuvre d'actions en ce sens.

Le médiateur a rappelé que certaines modalités de facturation, choisies par le fournisseur GDF SUEZ et non pas imposées par la réglementation, ont pu contribuer aux incompréhensions et à l'insatisfaction de nombreux clients, par exemple : la complexité de la régularisation semestrielle de la facturation des clients bimestriels, l'absence de prise en compte des relevés intermédiaires pour réévaluer à la hausse ou la baisse les mensualités, l'abandon pendant plusieurs mois du relevé confiance et de l'affichage des consommations estimées en m^3 , ou la mise en œuvre de calculs *prorata temporis* complexes avec des coefficients climatiques mensuels qui dépendent du tarif du client.

GDF SUEZ a affirmé que les dysfonctionnements de son système de facturation, qui ont entraîné notamment des perturbations du rythme de facturation en 2008, étaient résolus. Il a précisé que ce système de facturation, SYMPHONIE, était désormais le système de facturation le plus fiable d'Europe, suivant une étude du cabinet Gartner. Il a également indiqué avoir obtenu plusieurs certifications qualité de ses processus de relation clients, attestant de son niveau d'exigence dans le domaine et de sa volonté de s'inscrire dans une démarche de progrès.

Le fournisseur GDF SUEZ s'est engagé à transmettre au médiateur national de l'énergie tous les documents qu'il jugerait utiles à la compréhension et à la vérification de ses méthodes de calcul des estimations de facturation, et à leur implémentation dans son système d'information. Il lui a également offert la possibilité d'auditer son système de facturation pour vérifier que les processus décrits par GDF SUEZ d'estimation des factures étaient bien programmés ainsi dans son système d'information (SI). Sur ce point, les services du médiateur ont proposé de rencontrer l'équipe en charge du système de facturation afin que celle-ci lui présente les paramètres de calcul des estimations retenues. Une réunion ad hoc sera programmée à cet effet dans les locaux de GDF SUEZ. GDF SUEZ propose également de communiquer au médiateur le détail des actions mises en œuvre pour améliorer l'information de ses clients et le traitement de leurs réclamations.

La liste détaillée des documents attendus par le médiateur national de l'énergie sera précisée par courriel à l'issue de la réunion, de même que le calendrier de travail.

En première analyse, le médiateur souhaite disposer, notamment :

- des méthodes de calcul des différents types d'estimations de consommation (clients mensualisés/bimestriels ; répartition avant/après un mouvement de prix) ;
- du détail des calculs effectués par GDF SUEZ pour déterminer la part de clients surestimés vs sous-estimés, en distinguant les clients mensualisés des clients à facturation bimestrielle ;
- de l'évolution des réclamations depuis l'ouverture des marchés (nombre, typologie, délai de traitement, modalités de traitement...) ;
- du détail des actions mises en œuvre depuis l'ouverture des marchés pour améliorer l'information des clients sur leurs factures.

En conclusion, le fournisseur GDF SUEZ a confirmé sa volonté de coopérer avec les services du médiateur et a renouvelé ses attentes exprimées en début de réunion. GDF SUEZ s'est dit attentif aux faiblesses qui pourraient être pointées dans le rapport et prêt à améliorer ses procédures, en particulier en termes de pédagogie vis-à-vis de ses clients.

Le médiateur national de l'énergie a précisé que ce rapport devait être perçu comme une opportunité de restaurer la confiance des consommateurs à l'égard de marchés qui depuis leur ouverture à la concurrence souffrent de l'opinion négative du public.

Ses services prendront contact avec l'interlocuteur désigné par GDF SUEZ afin de préciser la liste des documents attendus, planifier la réunion sur le SI de facturation, et définir les modalités de travail ultérieures.

Compte rendu de l'audition de l'UFC Que Choisir

21 septembre 2010

L'UFC Que Choisir a indiqué avoir constaté une recrudescence des réclamations dans le secteur de l'énergie depuis l'ouverture des marchés en 2007, secteur dans lequel elle ne traitait que très peu de litiges auparavant. Elle a indiqué avoir recensé en 2009 (via le canal de ses associations locales et des abonnés à sa revue), 8000 réclamations au total (facturation mais également pratiques commerciales) dont 40 % à l'encontre du fournisseur GDF SUEZ, 45 % à l'encontre du fournisseur EDF et 15 % contre les fournisseurs alternatifs. En 2008, 50 % des réclamations concernaient GDF SUEZ. L'UFC Que Choisir a souligné que le nombre de réclamations en 2010, dont la consolidation n'était que partielle actuellement, serait probablement en hausse par rapport à 2009, bien que les plaintes relatives aux pratiques commerciales soient en diminution. L'extrapolation des chiffres actuels laisse prévoir une hausse de 40%.

Les principaux motifs de réclamations enregistrés par l'UFC Que Choisir sont, par ordre décroissant, les surestimations, le coefficient de conversion en gaz naturel, les erreurs de relevé, les contestations d'index en cas de changement de fournisseur, la mise en œuvre des évolutions tarifaires et les erreurs de facturation.

S'agissant de l'application des évolutions tarifaires, l'UFC Que Choisir a indiqué que la méthode de répartition des consommations avant et après un changement de prix du fournisseur GDF SUEZ, fondée sur une pondération en fonction des périodes de l'année, lui paraissait plus juste que le seul *prorata temporis*. L'UFC Que Choisir a relevé cependant que cette méthode restait complexe, difficilement vérifiable et au final incomprise par les consommateurs car pas du tout expliquée sur les factures.

Le médiateur a souligné que certains fournisseurs ne prenaient plus en compte les relevés intermédiaires de leurs clients mensualisés pour ajuster les mensualités ou les alerter sur une dérive de leur consommation. L'UFC Que Choisir s'est déclarée favorable à toute proposition allant dans le sens d'une meilleure prise en compte de la consommation réelle pour une facture plus juste, limitant les écarts au moment de la facture de régularisation.

L'UFC Que Choisir indique avoir constaté une dégradation de la qualité du service clientèle des fournisseurs d'énergie. Celle-ci se traduit par l'allongement des délais de réponse aux courriers de réclamation, la multiplication de courriers type ne répondant pas aux questions soulevées par les consommateurs et l'anonymat des réponses.

L'association mentionne également différents dysfonctionnements :

- le manque de formation des conseillers clientèle ;
- les factures rectificatives incompréhensibles ne comportant aucune mention venant préciser les factures précédentes annulées et remplacées ;
- l'absence d'intervention pour faire annuler un prélèvement lorsqu'une facture est erronée. Cette annulation doit être systématiquement initiée par le consommateur qui doit s'adresser à sa banque directement et à ses frais ; l'opposition à un prélèvement étant le plus souvent payante ;
- les litiges dans lesquels fournisseurs et distributeurs se renvoient la responsabilité, sans proposer de solution au consommateur alors que le « contrat unique » devrait permettre un point d'entrée unique.

Le médiateur national de l'énergie a indiqué qu'il considérait que le consommateur avait le choix de s'adresser, s'il le souhaite, au gestionnaire de réseau (GRD), lorsque la responsabilité de ce dernier est engagée dans un litige, et que cette disposition ne remet pas en cause le contrat unique.

L'UFC Que Choisir et le médiateur national de l'énergie s'accordent sur le fait qu'une réflexion sur les améliorations du contrat unique devrait être menée dans le cadre des groupes de concertation placés sous l'égide de la CRE.

L'UFC Que Choisir déplore également la multiplication, en gaz naturel comme en électricité, des menaces de coupures et des suspensions de fourniture de plus en plus systématiques en cas de non-règlement.

L'UFC Que Choisir a souligné qu'elle s'interrogeait sur l'origine de l'augmentation de ces litiges ne sachant pas s'il fallait les relier à la dégradation de la qualité des services clients des fournisseurs et à des choix d'organisation ou à une réelle multiplication des problèmes du fait en particulier de la baisse de la qualité des relèves.

En guise de conclusion, l'UFC Que Choisir a fait part de ses propositions d'amélioration :

- les contrôles sur les paramètres et le montant des factures doivent être renforcés avant leur édition pour éviter l'envoi de factures aberrantes : l'UFC Que Choisir souhaite notamment que les factures anormalement élevées soient systématiquement vérifiées, et que les factures rectificatives soient accompagnées d'un courrier d'explications circonstancié ;
- le prélèvement automatique ne doit pas être présenté comme obligatoire ;
- les échéances des plans de mensualisations doivent être mieux adaptées au niveau de consommation des clients, et le relevé intermédiaire exploité pour adapter les échéances si nécessaire ;
- l'auto-relevé doit faire l'objet d'une promotion systématique ;
- les dispositions prévues en faveur du fournisseur doivent faire l'objet de mesures réciproques en faveur du consommateur, comme par exemple l'octroi d'un dédommagement lorsque le GRD ne respecte pas le rendez vous fixé ou l'application de pénalités en cas de retard dans le remboursement d'un trop perçu ;
- la clarté des factures doit être améliorée : informations en cas d'évolution tarifaire, clarification de la consommation estimée vs consommation réelle, affichage de la consommation réelle annuelle, rappel des caractéristiques du tarif souscrit ; ces deux dernières informations, présentées clairement, doivent permettre de vérifier si le tarif actuel est adapté ou s'il doit être modifié.
- les conditions générales de ventes (CGV) doivent être datées, et leur référence portée sur la facture ; une information systématique doit être délivrée en cas de changement des CGV ;
- les menaces de coupures ne doivent pas être systématiques en cas d'impayé et laisser place à plus de souplesse pour l'octroi de délais de paiement ;
- il faut automatiser et simplifier l'accès aux tarifs sociaux ;
- concernant les services clients des fournisseurs, l'UFC Que Choisir estime que les conseillers clientèles devraient être formés pour être en capacité d'apporter des réponses personnalisées aux consommateurs et de les conseiller sur le choix de leur option tarifaire. De plus, les fondamentaux de la relation clients doivent être appliqués, notamment : réponse personnalisée systématique à tout courrier de réclamation, possibilité de recours à un responsable, identification du chargé de traitement ;
- l'accès à leur historique de consommations doit être garanti aux consommateurs ;
- la procédure de redressement à la suite d'un dysfonctionnement de compteur doit être mieux respectée concernant l'application d'un abattement de 10 %.

En conclusion, l'UFC Que Choisir propose qu'un observatoire du suivi de la qualité de services des fournisseurs d'énergie soit mis en place pour évaluer les améliorations dans le traitement des litiges.

L'UFC Que Choisir a souligné que le rapport devrait éviter deux écueils :

- la remise en cause du contrat unique qui garantit au consommateur un interlocuteur unique : son fournisseur ;
- l'illusion que les compteurs communicants résoudront tous les problèmes. Les problèmes d'estimation demeureront pour plus de la moitié des clients qui sont mensualisés.

Les constats et propositions détaillés de l'UFC Que Choisir font l'objet d'une note écrite qui sera transmise aux services du médiateur national de l'énergie à l'issue de la réunion.

Compte rendu de l'audition de GrDF

22 septembre 2010

Le distributeur GrDF a d'abord tenu à rappeler quelques éléments de contexte. Il a indiqué que le relevé des compteurs de gaz naturel était une activité industrielle, conduite en synergie avec ERDF, comprenant environ 22 millions d'actes de relevés par an pour le gaz naturel, caractérisé par un taux de compteurs accessibles de 70%. Pour les clients domestiques, les relevés sont effectués deux fois par an et à plus de 90% par des prestataires externes, le contrôle et la validation des index étant réalisés en interne. Des équipes de pilotage internes sont dédiées à cette activité et les marchés de prestations comportent un dispositif d'incitation à la qualité de service. Selon GrDF, le recours à la sous-traitance, qui a débuté en 1999, n'a pas entraîné de baisse de la qualité des relevés. GrDF a rappelé qu'un projet de compteur communiquant était en cours d'expérimentation.

Le distributeur GrDF a ensuite expliqué que le processus de relevé se déroule en quatre étapes :

1. l'acquisition des index (par GrDF) ;
2. la validation et le calcul de l'énergie (par GrDF) ;
3. la publication des index et de l'énergie aux fournisseurs (par GrDF) ;
4. la facturation des clients par les fournisseurs sur la base des index transmis par GrDF ou estimés par le fournisseur.

Les index relevés sont soumis à des contrôles de cohérence par rapport à un historique de consommation. En cas de variation de consommation importante, un système d'alerte permet d'isoler l'index relevé afin qu'il soit analysé par un technicien qui peut décider de mettre en œuvre un « contre relevé », de le confirmer (« index forcé ») ou de le remplacer par un index estimé. En réponse à une question du médiateur national de l'énergie, GrDF a ajouté que les consommations aberrantes à la hausse étaient plus facilement détectées et corrigées que les consommations nulles ou à la baisse car ces dernières peuvent refléter un changement d'usage ou une absence du client.

Le distributeur GrDF a ensuite présenté ses principaux indicateurs de contrôle de la qualité du relevé :

- la qualité produite mesure le taux de compteurs relevés, incluant les auto-relevés, et le taux d'index non rectifiés ;
- la qualité perçue établie sur la base d'enquêtes de satisfaction et du nombre de réclamations reçues en provenance des fournisseurs.

Il a précisé que le taux de compteurs relevés (incluant les index auto-relevés) était d'environ 96 % en août 2010 mais que cet indicateur restait difficile à faire progresser. Il a indiqué que les index auto-relevés étaient statistiquement aussi fiables que les index relevés. Il a souligné qu'un index sur 1 000 donnait lieu à rectification et a jugé ce pourcentage faible pour un processus industriel. Il a souligné que le taux de satisfaction était resté stable en 2010 et que le nombre de réclamations était en baisse. Il a convenu que des pistes d'amélioration pouvaient être explorées en synergie avec les fournisseurs.

Le distributeur GrDF a exposé sa méthode d'estimation des index adressés aux fournisseurs en cas d'absence au relevé cyclique, suite à un évènement contractuel (notamment un changement de fournisseur), ou suite à un redressement pour fraude ou dysfonctionnement du compteur. Il a précisé que les fournisseurs établissaient les factures intermédiaires de leurs clients sur la base de leurs propres méthodes de calculs d'estimation.

Le médiateur a souligné qu'en électricité, le distributeur ERDF calculait les index estimés entre deux relevés et les communiquait aux fournisseurs. GrDF a précisé que son système d'information n'était pas prévu pour gérer ce flux, et que ce choix avait été acté avec les fournisseurs dans le cadre du groupe de travail Système d'Information du Groupe de Travail Gaz mis en place sous l'égide de la CRE avant l'ouverture du marché du gaz naturel.

Le distributeur GrDF a précisé qu'il s'appuyait sur des historiques de consommations pour estimer les index. Deux types d'historiques peuvent être utilisés :

- l'historique réel si GrDF dispose de deux index relevés ou auto-relevés couvrant au moins 320 jours calendaires ;
- à défaut, l'historique de référence, déterminé à partir d'un historique moyen des consommations des points de comptage et d'estimation ayant des caractéristiques similaires sur la zone concernée avec une segmentation en quatre catégories, fonction de la consommation annuelle de référence (CAR) saisie par le fournisseur au moment de la mise en service.

Le médiateur national de l'énergie a demandé si l'historique de consommation était corrigé en cas de redressement d'index par GrDF. Ce dernier a indiqué que l'historique est actualisé lors de la réalisation d'un redressement d'index. Cette actualisation est réalisée manuellement conformément aux procédures métier et non automatiquement par le système d'information. Il a précisé en outre que l'historique réel utilisé pour calculer les estimations n'était pas corrigé par l'impact du climat.

La méthode générale d'estimation de GrDF est basée, comme en électricité et ce, depuis de nombreuses années, sur l'historique de consommation, et sur un coefficient de modulation. GrDF a précisé que pour des périodes inférieures à 180 jours pour les clients au tarif T1 ou à 210 jours pour ceux au tarif T2, le coefficient de modulation était déterminé à partir d'un barème et tenait compte de la durée sur laquelle porte l'estimation, de la période de l'année concernée et du type de consommation. Au-delà de 180 jours pour le tarif T1 ou de 210 jours pour le tarif T2, le coefficient est toujours égal à 0,9. Les estimations sont donc légèrement sous estimées par GrDF par rapport aux consommations de l'année précédente afin de limiter les contestations. GrDF a fait remarquer que le barème de modulation était commun à l'électricité et au gaz naturel mais que des évolutions ont été récemment mises en œuvre avec l'extension de 180 à 210 jours pour les points de comptage ou d'estimation (PCE) T2 du délai pour lequel les coefficients tiennent compte de la période concernée et que d'autres seront mises en œuvre en mai/juin 2011 afin de tenir compte des spécificités de chaque énergie.

GrDF a précisé que l'amélioration du dispositif d'estimation et en particulier la mise en place du nouveau barème de modulation pourrait permettre de réduire le nombre de réclamations.

En réponse à une question du médiateur national de l'énergie, GrDF a précisé qu'une différence de niveau de consommation de l'ordre de +/-10% pouvait être observée entre un hiver exceptionnellement chaud et un hiver exceptionnellement froid.

A la demande du médiateur, GrDF a expliqué les différents cas d'application d'estimation :

1. L'absence au relevé cyclique

Il a précisé qu'en cas d'absence du consommateur, des dispositifs sont mis en place afin de collecter un index relevé ou un auto-relevé :

- un courrier annonçant le passage du relevage pour les compteurs inaccessibles et la tranche horaire de passage ;
- le dépôt d'une carte T permettant aux clients de renvoyer à GrDF sans frais postaux ses index auto-relevés ;

- l'incitation des prestataires chargés des relevés à repasser plus tard dans la journée;
- la mise en place d'une ligne dédiée et d'un serveur vocal pour collecter les index auto-relevés;
- l'expérimentation de la collecte d'index par Internet.

Le médiateur a demandé à GrDF si des relevés spéciaux étaient mis en œuvre pour les compteurs non accessibles. GrDF a indiqué que les relevés spéciaux devaient être réservés à certaines situations compte tenu de leur coût. Il a ajouté qu'en cas d'absences répétées du client, des mailings peuvent être adressés aux clients afin de leur rappeler leur obligation de présence et que le taux de retour de ces mailings était d'environ 20%.

2. Le changement de fournisseur

GrDF a indiqué que lorsque le fournisseur communiquait un index auto-relevé de fiabilisation, sous réserve que cet index soit cohérent avec l'historique, la valeur de l'index était recalée au jour du changement de fournisseur, à partir de la consommation journalière issue de l'historique de consommation. En l'absence d'index de fiabilisation les règles générales d'estimation sont appliquées. Le distributeur a souligné que la faculté offerte aux fournisseurs de saisir un index auto-relevé de fiabilisation n'était pas suffisamment utilisée et qu'une prochaine évolution de son système d'information OMEGA permettra d'alerter un fournisseur qui effectue une demande de changement de fournisseur lorsque le compteur de son client n'a pas été relevé depuis plus de douze mois, ceci afin d'inciter le fournisseur à collecter un index auto-relevé ou à déclencher un relevé spécial. Par ailleurs, lorsque le changement de fournisseur a été fait sur index calculé et que le premier relevé aboutit à un index réel inférieur à l'index de changement de fournisseur calculé, une consommation négative est automatiquement émise pour rétablir la situation.

3. La mise hors service

GrDF a précisé que l'accès à l'installation prévu par les procédures de mise hors service en gaz naturel sécurise l'index de résiliation lorsque le compteur est accessible et peut permettre le maintien de l'alimentation. Un index calculé ou l'index auto-relevé par le fournisseur est pris en compte lorsque le compteur n'est pas accessible et que GrDF n'a pas eu accès à l'installation.

Le médiateur a interrogé GrDF sur le nombre de compteurs dont l'alimentation était maintenue au-delà du délai de huit semaines. Ce dernier a répondu que cela concernait environ 16 000 installations à fin août 2010 sur 1 million de mises en service par an, chiffre en baisse de 40 % par rapport à la même période de 2009. Il en a conclu que le maintien de l'alimentation était bien suivi et géré.

4. Le dysfonctionnement du compteur ou la fraude avec impact sur le comptage

GrDF a indiqué que la procédure en cas de dysfonctionnement de compteur était scrupuleusement appliquée. Lorsque la consommation n'a pas pu être mesurée, les quantités corrigées sont estimées sur la base de quantités consommées sur des périodes similaires de livraison de gaz naturel soit par le client concerné si son historique de consommation est suffisant, soit par des clients aux caractéristiques de consommation comparables. Cette estimation peut tenir compte des éléments d'usage et d'occupation du local circonstanciés fournis par le client. Un abattement systématique de 10% est appliqué pour couvrir l'incertitude relative à l'estimation. La durée du redressement est limitée par les règles de prescription légale opposables par le client à son fournisseur pour un redressement de facturation.

5. La consommation sans fournisseur

GrDF a expliqué qu'à la suite de la détection d'une consommation sans fournisseur pendant la période de maintien d'alimentation, une mise en service pouvait être faite sur la base de l'index de mise hors service. Dans le cas contraire, le distributeur facture

directement le client final sur la base de la consommation mesurée depuis la mise hors service.

6. La rectification d'index

GrDF a indiqué que lors de la rectification d'un index relevé ou de la régularisation d'un index estimé, un flux était adressé au fournisseur correspondant à la différence entre les consommations déterminées depuis le dernier index relevé conservé et la nouvelle consommation déterminée sur la même période.

Il a également fait un état des lieux sur les consommations estimées. Il a indiqué que depuis 2009, il offrait la possibilité au fournisseur de lui communiquer un index auto-relevé pour corriger un index estimé en l'absence de relevé cyclique. Le délai pour contester un index estimé est de 20 jours ouvrés à compter de la date de l'estimation. Il a souligné que la demande de correction devait porter sur une différence supérieure à 50 m³ avec l'index estimé. Cette faculté est à ce jour insuffisamment utilisée par les fournisseurs.

Le médiateur a soulevé le point de savoir si des flux d'échange entre les systèmes d'informations du distributeur et des fournisseurs étaient prévus pour la mise à jour des adresses de facturation lorsqu'elles sont différentes de l'adresse du point de livraison. Le distributeur a indiqué s'appuyer sur les adresses collectées par ERDF en cas de « payeur divergent » mais ne pas procéder à la collecte de ces adresses dans la mesure où un seul courrier traite les 2 énergies.

GrDF a présenté les évolutions récentes lors des événements contractuels permettant de favoriser la collecte des index auto-relevés reprenant notamment le changement de fournisseur, mais également :

- la mise hors service avec la possibilité depuis avril 2010, pour le fournisseur, de collecter un index auto-relevé au moment de sa demande dans le cas d'un client ayant déjà déménagé ;
- la mise en service avec la mise en place depuis 2010 d'un contrôle en temps réel sur son système d'informations au moment de la saisie par le fournisseur d'un index auto-relevé offrant la possibilité en cas d'anomalie de revenir sans délai vers le client ou de choisir entre un index calculé et un relevé spécial.

Le distributeur a souligné que des actions sont mises en œuvre afin d'améliorer la qualité du relevé telles que l'évolution des cahiers des charges des prestataires de collecte des index, des démarches partenariales avec les prestataires, le contrôle des index, des audits récurrents sur le pilotage du relevé et des améliorations du barème de détermination des coefficients de modulation utilisés pour produire les estimations.

Le distributeur a également présenté l'évolution du traitement de ses réclamations depuis leur collecte par le biais de son système d'information OMEGA. Il a indiqué que les délais de réponse étaient maîtrisés avec 93% de réponses en moins de quinze jours. Il a souligné que l'accent ne devait pas être mis uniquement sur le délai de réponse mais également sur la qualité de celle-ci. Dans ce but, il a élaboré un formulaire par thèmes avec les fournisseurs qui est en cours de déploiement. Ce dispositif incite le fournisseur à bien formuler sa demande et le distributeur à répondre de façon précise. Il a indiqué que la généralisation de l'utilisation de ces formulaires était en cours.

Le médiateur a rappelé que parmi les motifs de réclamation des consommateurs figuraient, notamment l'impossibilité de vérifier l'exactitude du coefficient de conversion retenu dans leur facture et le manque de transparence des méthodes d'estimation de consommation.

GrDF a répondu que la mise en ligne d'un système d'estimations était possible mais qu'il ne contribuerait pas à la réassurance des consommateurs puisque le résultat ne

correspondrait pas exactement au montant de leur facture. Il a confirmé que le coefficient de conversion était un indice complexe qui varie en fonction de l'altitude ainsi que tous les jours en fonction de la qualité du gaz naturel livré. Il n'est donc pas possible de communiquer simplement les éléments de calcul du coefficient retenu sur une facture pour en permettre le contrôle. En revanche, le distributeur a souligné qu'il serait possible de publier sur son site Internet une fourchette des coefficients de conversion appliqués pour les 9000 communes desservies en gaz naturel sur les dernières années.

Le distributeur a reconnu que dans le contexte de l'ouverture du marché du gaz naturel, et en réponse aux attentes des consommateurs de nouvelles solutions étaient souhaitables.

Il a proposé d'étudier les pistes d'amélioration suivantes :

- l'amélioration des canaux de transmission d'auto-relevés lors d'absence aux relevés dont l'expérimentation est en cours ;
- l'utilisation de nouveaux canaux pour communiquer aux clients sur l'annonce du passage du relevé (sms, web...) ;
- la promotion de l'auto-relevé lors de changement de fournisseur ;
- la validation avec les acteurs du marché du gaz naturel de nouveaux moyens à mettre en œuvre pour limiter les absences multiples lors des relevés ;
- le renforcement du contrôle des consommations annuelles de référence saisies par les fournisseurs (cohérence avec le tarif...).

Compte rendu de l'audition de POWEO

1^{er} octobre 2010

Le fournisseur POWEO indique être particulièrement intéressé par la consultation publique car elle est l'occasion de faire part de son point de vue sur la problématique particulièrement sensible et technique qu'est la facturation.

De manière liminaire, il informe le médiateur des problèmes de fiabilité que posent les index transmis par les distributeurs, dont il ignore parfois s'ils font suite à une relève réelle ou s'ils ont été estimés. En outre, certaines estimations peuvent être aberrantes.

C'est pourquoi des procédures de contrôle internes ont été mises en place pour veiller à la cohérence des index reçus. Le fournisseur POWEO dispose ainsi de ses propres méthodes d'estimation tenant compte des usages, de la taille du foyer, du nombre de pièces et des caractéristiques d'isolation du logement. Ces paramètres lui permettent de mieux prendre en compte les données transmises par les gestionnaires de réseaux. Il précise qu'il ne tient pas compte des estimations de consommation intermédiaires effectuées en électricité par le gestionnaire de réseau ERDF. Grâce à ses estimations, fiabilisées par la prise en compte d'index auto-relevés par ses clients, POWEO poursuit l'objectif d'établir des factures les plus proches possibles de la consommation réelle de ses clients, et conformes aux obligations réglementaires.

POWEO relève cependant qu'il n'est qu'un « passeur de flux » et qu'il est tenu de facturer ses clients en fonction des données qui lui sont transmises par les distributeurs. Les problèmes d'échanges de flux se posent principalement en gaz naturel, dans les relations avec le distributeur GrDF. Ainsi, les flux de consommations négatives ou nulles touchent environ 1 % des clients de POWEO. Il peut arriver aussi que les flux d'index de mise en service ou de résiliation ne lui soient pas transmis. Dans ces situations, il ne peut pas facturer ses clients.

Il rencontre également des problèmes quant à la transmission de « flux » de frais liés à des prestations du distributeur (forfait d'accès à l'énergie par exemple) parfois incohérents.

Comme la plupart des fournisseurs, POWEO propose deux rythmes de facturation différents : la mensualisation ou la facturation bimestrielle. Ses clients sont répartis environ par moitié dans chacune de ces catégories.

Les clients bimestriels sont facturés de leurs consommations jusqu'à la date d'émission de la facture. Ainsi, même pour les factures pour lesquelles le distributeur a communiqué un index réel, il y a presque toujours une part de consommation estimée dans la facture émise par POWEO car son calendrier de facturation n'est pas synchronisé avec les dates de relevés mais avec les dates de souscription.

Interrogé sur le choix de ce mode de facturation, POWEO l'explique par des raisons historiques (son système d'information a été conçu en fonction des offres qu'il proposait initialement, à savoir des forfaits) et stratégiques (peu de clients s'en plaignent et recherchent davantage un lissage de leurs dépenses). Il réfute l'hypothèse selon laquelle il y aurait là une recherche de fonds de roulement mais est conscient qu'il serait peut-être mieux qu'au moins une fois par an, ses clients reçoivent une facture de régularisation basée sur le relevé du distributeur.

Cependant, il serait pour cela nécessaire d'investir dans des évolutions lourdes de son système d'information. Compte tenu du faible nombre de réclamations de ses clients sur le calcul des estimations, POWEO précise que ce projet n'est pas prioritaire.

Concernant les clients mensualisés, la facture de régularisation annuelle est établie à partir du relevé réel du distributeur.

Lorsque POWEO signe un contrat avec un client, suite à un changement de fournisseur, il récupère l'historique du client sur les douze derniers mois ainsi que sa consommation annuelle de référence (CAR) en gaz naturel. Il s'agit cependant d'un historique brut, non traité du climat, que POWEO ne prend pas en compte puisqu'il calcule ses propres estimations. Il encourage ses clients à lui communiquer des index auto-relevés (y compris lors du changement de fournisseur, ce qui lui permet de fiabiliser ses estimations).

Afin de limiter les problèmes d'index de changement de fournisseur sous-estimés ou surestimés, POWEO souhaiterait qu'en cas de changement de fournisseur, un relevé spécial à la charge du distributeur puisse être mis en œuvre lorsqu'aucun relevé du compteur n'a été effectué dans les 12 derniers mois.

Le médiateur interroge ensuite le fournisseur POWEO sur sa méthode de calcul permettant de répartir les consommations avant et après une évolution de prix, en particulier pour les offres indexées sur les tarifs réglementés.

POWE0 indique qu'il a recours à un calcul *prorata temporis*, sans possibilité de prise en compte d'index auto-relevé. Il souligne les difficultés engendrées par les délais trop courts entre la publication des arrêtés d'évolution tarifaire et leur date d'entrée en vigueur (par exemple, pour la dernière évolution des tarifs réglementés du gaz naturel, seulement trois jours séparaient les deux dates).

Concernant le système d'échanges avec les distributeurs sur les consommations estimées/relevées, POWEO estime que les contrôles de cohérence en amont des données qui lui sont transmises devraient être renforcés par les distributeurs, avec notamment des relèves spéciales en cas d'anomalies.

Les flux gaz naturel communiqués par GrDF sont parfois hors normes : Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS), qui ne sont pas dans la fourchette réglementaire garantie par le distributeur (2,5%), types de relève non documentés dans les guides d'implémentation (1/3 des sites professionnels).

Enfin, concernant la facturation, POWEO souhaite faire part des remarques suivantes :

- l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif à la présentation des factures et à leurs mentions obligatoires nécessite d'être adapté. En effet, le nombre de mentions à faire figurer sur les factures ne favorise pas la clarté nécessaire pour la bonne compréhension des factures par les consommateurs. Il relève qu'il s'est d'ailleurs opposé au projet de transposition du troisième paquet proposé par la DGCCRF en ce que cette dernière souhaite multiplier le nombre de mentions sur les factures ;
- un fournisseur d'énergie est actuellement contraint de faire des avances de trésorerie en cas de factures impayées, puisque le délai de paiement accordé par le distributeur au fournisseur pour l'acheminement est de 15 jours alors que celui que le fournisseur doit accorder à ses clients en cas d'impayés est beaucoup plus long ;
- il est nécessaire de rechercher une meilleure qualité de service du distributeur, ce qui implique une autorité de régulation dotée de pouvoirs forts lui permettant notamment de fixer des objectifs plus contraignants ;
- la transposition du troisième paquet doit se faire dans le sens de l'éducation des consommateurs et d'une clarification des règles, et non d'une multiplication des dispositions législatives et réglementaires.

Le médiateur aborde la question du traitement des réclamations par POWEO.

POWEO indique que son service clients reçoit chaque mois 40 000 appels, 2 000 courriels et 8 000 courriers. 85 % de ces demandes sont gérés par les conseillers clientèle ; 15 % de ces contacts nécessitent un traitement approfondi et peuvent donc être considérés comme des réclamations. Il dénombre ainsi 7 500 réclamations environ par mois. 250 à 300 provenant du médiateur national de l'énergie, d'associations de consommateurs, de protections juridiques, de tribunaux ou de commissariats sont traitées par son service « médiation » composé de quatre personnes.

Le fournisseur POWEO a ainsi dû augmenter les effectifs de son service clients et améliorer la formation de ses conseillers, ce qui lui a permis d'éviter des réclamations dues à une absence de réponse. Au mois de mai 2010, 4 000 courriers étaient en attente de traitement. Il arrive maintenant à les traiter à J+1 et a pour objectif d'arriver à les traiter au « fil de l'eau ». Il fait également partie de son effort pour apporter des réponses écrites, domaine où il reconnaît conserver une marge de progression.

Il a de plus augmenté les effectifs de son service « médiation », recrutant deux personnes supplémentaires et formant quatre personnes sur ses plates-formes téléphoniques qui sont à même de venir en soutien de son équipe « médiation » pour le traitement des réclamations.

POWEO tient à souligner que sa volonté d'améliorer les délais de traitement des réclamations est parfois contrecarrée par les délais de réponse des distributeurs. Il souligne l'absence d'uniformité des réponses apportées par ceux-ci, qui varient en fonction de la région en charge du traitement de la demande. De plus, le langage utilisé par ceux-ci peut paraître incompréhensible du fait de l'utilisation d'un style télégraphique. Enfin, il souhaite la mise en place d'outils plus réactifs, offrant une plus grande souplesse dans les échanges avec les distributeurs à travers notamment la possibilité d'exposer des cas concrets et de poser des questions.

POWEO souhaite profiter de cette consultation publique pour mettre en avant le fait que les fournisseurs sont l'interface clients des distributeurs et qu'ils assument seuls les risques liés à l'activité des distributeurs en termes de coûts (les corrections à la suite d'erreurs du distributeur nécessitent des interventions humaines, difficilement automatisables). L'image des fournisseurs en pâtit également. Il préconise l'adoption d'une réglementation plus contraignante que la régulation incitative actuellement en vigueur, la fixation d'objectifs plus rigoureux, notamment sur la qualité des index communiqués.

Concernant l'électricité, à la différence du gaz naturel, il souligne la difficulté d'accéder aux données de relève lorsqu'un client est sorti de son périmètre.

Le dernier point que souhaitait aborder le médiateur concerne les remboursements aux clients en cas de trop-perçu. POWEO indique que le délai de remboursement des avoirs pour les clients mensualisés est de 15 jours à 1 mois, quel que soit le montant. Pour les clients ayant choisi une facture bimestrielle, l'avoir est reporté sur la facture suivante mais le client conserve la possibilité d'en demander expressément le remboursement, qui s'effectuera sous un mois. Quant aux clients qui ont clôturé leur contrat, le remboursement est normalement automatiquement généré par le système d'information et le délai de versement des sommes dépendra notamment du mode de règlement choisi par le client.

En conclusion, le fournisseur POWEO indique qu'il répondra par écrit à la consultation publique du médiateur national de l'énergie, et qu'il lui transmettra des données plus précises sur l'évolution et la typologie de ses réclamations clients, pour lesquelles il demande que la confidentialité soit préservée.

Compte rendu de l'audition de la FNCCR

6 octobre 2010

En premier lieu, la FNCCR a déclaré se réjouir de ce rapport, du fait des inquiétudes croissantes des autorités organisatrices de la distribution (AOD) vis-à-vis des thèmes évoqués. De fait, les AOD font le constat d'une détérioration des relations entre les consommateurs et les fournisseurs d'énergie « historiques » ainsi que d'une complexification du système en raison de son adaptation au nouveau contexte, conduisant parfois à des renvois de responsabilités entre les distributeurs et les fournisseurs, au préjudice des consommateurs mais aussi des collectivités locales.

La FNCCR indique que les résultats des enquêtes de satisfaction menées dans le cadre des missions de contrôle des AOD – surtout dans le domaine de l'électricité - ne permettent pas d'observer d'augmentation significative de plaintes relatives à la facturation mais témoignent en revanche d'une détérioration des processus de traitement des réclamations et des effets néfastes de la perte d'un lien de proximité entre les fournisseurs d'énergie, d'une part, les consommateurs et les élus locaux d'autre part.

Concernant les litiges liés à la facturation des consommations d'énergie, la majorité des cas signalés depuis 2007 met en cause le fournisseur GDF SUEZ. Il est question pour l'essentiel de calculs d'index fantaisistes, d'erreurs de relevés d'index, de factures où les index sont présentés relevés alors qu'ils sont calculés, d'absence prolongée de factures, de coupures de gaz naturel injustifiées. La FNCCR a précisé que bon nombre de ces problèmes de facturation ont été présentés par GDF SUEZ comme provenant d'un dysfonctionnement de son système d'information qui serait aujourd'hui résolu. Des litiges sont encore actuellement signalés, mais dans une proportion bien moins importante. La FNCCR regrette cependant – elle s'est d'ailleurs déjà exprimée publiquement à ce sujet – que le fournisseur n'ait pas mis en place lors de la survenance de ces dysfonctionnements les moyens humains suffisants pour traiter les réclamations de ses clients.

La FNCCR a ajouté que les erreurs de facturation n'étaient pas une exclusivité du fournisseur GDF SUEZ mais concernaient également les fournisseurs alternatifs et le fournisseur EDF. Avec ce dernier toutefois, il semblerait qu'il soit plus simple pour les consommateurs de faire rectifier leurs factures. Elle déplore le fait que l'ensemble des fournisseurs, en cas de réclamation sur le bien fondé d'une facture, poursuive le recouvrement avant d'avoir instruit la réclamation. Elle souligne que même lorsque le fournisseur accepte de rectifier une facture, c'est au consommateur de faire opposition pour stopper le prélèvement correspondant à la facture contestée.

S'agissant du processus de traitement des réclamations des fournisseurs, la FNCCR a rapporté que la plupart des AOD déplorent une perte du lien de proximité entre consommateurs et fournisseurs, matérialisée par la généralisation des plateformes téléphoniques, qui déshumanisent les relations.

La FNCCR a tenu à illustrer son propos avec quelques données chiffrées : une enquête de satisfaction organisée en octobre 2010 par le Syndicat intercommunal d'énergies et d'équipement du Calvados révèle des services clientèle inefficaces, un temps d'attente trop long au téléphone, des difficultés à joindre le bon interlocuteur, etc. S'agissant de ce dernier élément dans le secteur de l'électricité, 28 % des personnes interrogées ont déclaré être insatisfaites contre 20 % en 2006. S'agissant de l'insatisfaction vis-à-vis de l'exactitude des factures intermédiaires, un écart significatif est apparu entre l'électricité et le gaz naturel, avec 12 % d'insatisfaits pour le premier contre 22 % pour le second.

Un constat identique a été dressé par le Syndicat intercommunal d'énergies du département de l'Aveyron, le Syndicat intercommunal d'Énergies du Maine-et-Loire, le Syndicat départemental d'énergie d'Ille-et-Vilaine...

En outre, les AOD ont noté des pratiques commerciales trompeuses et parfois agressives de la part essentiellement des fournisseurs alternatifs mais également du fournisseur historique en gaz naturel en ce qui concerne ses offres dites « duales » ou « biénergie » proposant à la fois de l'électricité et du gaz naturel.

Par ailleurs, le non-respect par certains fournisseurs des dispositions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité et de gaz naturel suscite de vives inquiétudes au sein des AOD, qui observent une augmentation importante du nombre de coupures à l'approche de l'hiver. La FNCCR ne dispose pas encore des données de 2010 – le contrôle des AOD s'effectuant sur des données de l'année N-1 - mais cette tendance semble se confirmer. D'après les informations recueillies par certains agents de contrôle des AOD, ERDF a observé une recrudescence des demandes de coupure formulées par les fournisseurs – y compris historiques – faisant suite à des résiliations de contrats de fourniture (cf. territoires du Syndicat départemental d'Energie de Saône-et-Loire et du Syndicat Energies de l'Isère).

D'autre part, des dysfonctionnements ont également été constatés par les ADO s'agissant de l'attribution des aides des Fonds de solidarité pour le logement (FSL). Ont été cités la non prise en compte des aides du FSL par un fournisseur alternatif qui avait refusé de transmettre son relevé d'identité bancaire au service des instructions de l'octroi des aides pour en permettre le versement (cf. témoignage du Syndicat départemental d'électrification du Gers) ; la non-affectation par un autre fournisseur alternatif des sommes qui devaient être allouées à des clients bénéficiaires suivie du déclenchement de procédures de coupure (cf. témoignage du Syndicat intercommunal d'énergies du département de la Loire) ; le non-respect du règlement intérieur du FSL, etc. En outre, certains fournisseurs alternatifs ne semblent pas avoir désigné de correspondants « solidarité – précarité » pourtant prévus par l'article 11 du décret précité. Et lorsque ces derniers sont mis en place, ils ne semblent être parfois que des guichets de transmission des litiges.

Certains FSL locaux refuseraient quant à eux d'octroyer les aides lorsque le fournisseur de l'éventuel bénéficiaire n'est pas un opérateur historique, dans la mesure où le fournisseur en question n'abonde pas le fonds. Le médiateur a souligné qu'il avait déjà eu connaissance de ce problème et que le député Daniel Goldberg avait interrogé le Gouvernement à ce sujet. Ce dernier a répondu que les conseils généraux pouvaient contraindre chaque fournisseur à signer une convention avec le FSL pour régir leurs rapports.

La FNCCR a tenu également à souligner les dysfonctionnements du dispositif des tarifs sociaux. Le nombre de bénéficiaires du TPN a en effet fortement diminué au cours de la présente année. Lorsque ce phénomène a été dénoncé en juin dernier lors d'un colloque organisé par le SIPPEREC, EDF avait annoncé qu'une enquête était en cours concernant cette chute du nombre de bénéficiaires. A ce jour, les interrogations des représentants des AOD vis-à-vis de ce constat perdurent... La FNCCR estime qu'une modification du dispositif des tarifs sociaux afin de rendre ces derniers « automatiques » s'impose encore davantage dans ce contexte. Deux amendements ont été déposés en ce sens au projet de la loi sur la nouvelle organisation du marché de l'électricité dite « loi NOME ».

Le Syndicat départemental d'énergie de l'Aube (SDEA) a ensuite présenté les résultats d'une enquête qu'il a réalisée en avril 2009. S'agissant du niveau d'information des ménages, le SDEA a indiqué que ce niveau était plutôt bon concernant l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie. En revanche, il s'agit d'une connaissance assez générale. En effet, 25 % des ménages interrogés ignoraient la séparation intervenue

entre EDF et GDF et peu connaissaient la différence entre tarifs réglementés et offres de marché. C'est dans ce contexte que 43 % des ménages questionnés avaient été démarchés par un ou plusieurs fournisseurs d'énergie au cours des douze derniers mois et que 32 % des personnes consultées ont déclaré avoir subi des pratiques commerciales déloyales. Les résultats de cette enquête ont également révélé une détérioration des relations entre les fournisseurs et les consommateurs, ces relations ayant tendance à se déshumaniser (perte du lien de proximité, plateforme téléphonique, difficulté à trouver le bon interlocuteur...).

La FNCCR a ensuite souhaité présenter ses propositions pour améliorer la facturation, le service clients ainsi que le traitement des réclamations par les fournisseurs d'énergie.

S'agissant des estimations de consommations faisant suite à une mise en service, la FNCCR propose qu'un outil de calcul soit mis en place sur les sites Internet des gestionnaires de réseaux, d'Energie-Info ou du MEEDEMM, afin de permettre aux consommateurs de simuler leur consommation en fonction de leurs usages, de la taille de leur logement... Elle souhaiterait par ailleurs que les fournisseurs privilégièrent davantage l'utilisation d'index auto-relevés, voire généralisent cette pratique, et à défaut qu'ils recourent à des relèves spéciales.

Pour les contrats en cours, elle recommande que les fournisseurs soient davantage responsabilisés sur la fiabilité des factures, plus spécialement en cas d'absence prolongée de facturation. Ainsi, sur le fondement des dispositions de l'article L. 121-91 du Code de la consommation, qui prévoient une facturation au moins une fois par an en fonction de l'énergie réellement consommée, un fournisseur ne devrait pas être autorisé, en cas d'absence prolongée de facture, à facturer un rattrapage de consommation sur une durée supérieure à une année. Cela pourrait impliquer de modifier la durée de prescription qui est actuellement biennale. Le médiateur national de l'énergie a déclaré être a priori favorable à cette mesure lorsque sera mis en place le compteur LINKY. Plus généralement, la FNCCR propose que le fournisseur prenne mieux en compte les contestations des consommateurs portant sur des estimations de consommation. Plutôt que d'exiger d'emblée le paiement de la facture litigieuse, en cas de contestation justifiée suivant des modalités à définir (pourcentage d'augmentation par rapport au montant facturé précédemment par exemple), le fournisseur devrait offrir la possibilité à son client de régler une somme équivalente au montant de sa facture précédente en attendant une réponse sur le fond, notamment la justification des consommations (au besoin si nécessaire d'une relève spéciale à la charge du fournisseur ou du consommateur suivant l'exactitude du montant estimé). En tout état de cause, si la contestation est fondée, il faudrait imposer la suspension obligatoire des prélèvements automatiques et sanctionner les abus.

Concernant les problèmes de facturation lors d'un changement de fournisseur, la FNCCR estime qu'il convient, au vu des nombreux litiges « ubuesques » en ce domaine (index de mise en service inférieur à l'index de résiliation précédent cette mise en service) de privilégier plus encore qu'actuellement l'auto-relève dans les procédures, et à défaut que le fournisseur ait recours à une relève spéciale. En outre, devrait être mis en place un système plus efficace de détection des situations aberrantes (contrôle plus précis des calculs, individualisation du traitement des dossiers...).

Enfin, lorsqu'un changement des prix intervient en cours de contrat, les fournisseurs devraient être tenus d'en informer leurs clients et de permettre à ces derniers de transmettre un index auto-relevé à la date de changement de prix afin d'éviter toute contestation.

S'agissant du traitement des litiges, la FNCCR a tenu à rappeler qu'il était indispensable que les fournisseurs revoient la relation qu'ils entretiennent avec leurs clients, en vue d'une plus grande prise en compte du facteur « humain ».

L'électricité n'est en effet pas un bien comme un autre mais un bien de première nécessité. Dans ces conditions la menace de « coupure » qui devient « l'arme absolue » des fournisseurs ne paraît pas adaptée dans de nombreux cas de figure, surtout lorsqu'elle accompagne une facture manifestement très « surestimée ». Pour arrêter ce processus de « déshumanisation », et notamment de « déshumanisation » du service public de la fourniture d'électricité et de gaz naturel, la FNCCR invite les fournisseurs à inventer ou à retrouver de la proximité avec leurs clients. Elle propose ainsi de contraindre les fournisseurs d'électricité (lors de la déclaration de leur activité) et de gaz naturel (dans le cadre de leur demande préalable d'autorisation de fourniture de gaz naturel), à mettre en place une présence locale selon des modalités à déterminer en fonction de l'importance de leur portefeuille clientèle. Enfin, elle souhaiterait que les fournisseurs qui ne respectent pas l'article 11 du décret n° 2008-780 prévoyant la mise en place d'un correspondant « solidarité – précarité » soient sanctionnés.

S'agissant des procédures en cas de factures impayées, la FNCCR souhaiterait que les contrats ne puissent plus être résiliés par le fournisseur à la suite d'un impayé, sauf à ce que les fournisseurs aient eu préalablement recours à une procédure de suspension de fourniture pour défaut de paiement, telle que prévue par le décret 2007-780. Il lui paraît impératif que les dispositions du décret précité visant à prévenir les coupures d'énergie soient respectées par les fournisseurs et que toutes dérives soient sanctionnées en cas de manquement à cette obligation.

S'agissant des tarifs sociaux, et suite aux derniers débats relatifs au projet de loi NOME ayant eu lieu au Sénat, la FNCCR demande que le décret n° 2004-325 du 8 avril 2004 relatif au tarif de première nécessité (TPN) soit modifié dans les meilleurs délais afin de rendre son attribution automatique. Elle propose également que la trêve hivernale pour les coupures d'énergie soit élargie aux bénéficiaires des tarifs sociaux. Par ailleurs, elle s'interroge sur l'opportunité d'augmenter le plafond de ressources des ayants droit des tarifs sociaux afin de couvrir la cible des consommateurs d'énergie précaires, tels que dénombrés dans le rapport Pelletier élaboré à la demande de M. Jean-Louis Borloo (le plafond de ressources pourrait être ainsi, par exemple, aligné sur le seuil de pauvreté : ressources n'excédant pas 50 % ou 60 % du revenu médian suivant les définitions du seuil de pauvreté).

La FNCCR a conclu l'audition en faisant référence aux sanctions prévues à la section XII du Code de la consommation qu'elle souhaiterait voir appliquée de façon effective en cas de manquement des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel à leurs obligations.

Compte rendu de l'audition de la CSF

8 octobre 2010

La CSF explique que son réseau se compose de 275 permanences qui assurent un soutien aux consommateurs. Elles sont réparties sur l'ensemble du territoire français. Le secteur de l'énergie occupe l'un des premiers postes en termes de réclamations. La CSF a constaté une augmentation du nombre des litiges dans le secteur de l'énergie depuis l'ouverture des marchés, avec une baisse en 2009, puis une augmentation depuis janvier 2010.

Afin d'apporter des données chiffrées dans le cadre de l'audition, la CSF a recensé auprès de son réseau les réclamations reçues entre janvier et septembre 2010.

La CSF précise que les plaintes prises en compte sont celles des consommateurs adhérents de la CSF et pour lesquelles un dossier a été ouvert. Elle a recensé 331 litiges significatifs dans le domaine de l'énergie sur 17 lieux de permanence. 146 d'entre eux concernent le fournisseur GDF SUEZ.

Les principaux motifs de réclamations enregistrées portent sur des contestations de factures et des difficultés de paiement. La CSF précise qu'elle n'a pas constaté de pratiques systématiques de surfacturation de la part des fournisseurs d'énergie, mais plutôt des problèmes de sous-estimation, générant des factures de régularisation importantes, sources de réclamations. Ce problème concerne plus particulièrement les fournisseurs alternatifs.

Les autres motifs de réclamations portent sur les pratiques commerciales de certains fournisseurs qui effectuent du démarchage à domicile ou commercialisent leurs offres par l'intermédiaire de partenaires parfois indélicats. La mise en place des échéanciers est aussi l'occasion de litiges de même que le recours au prélèvement automatique que les fournisseurs présentent comme obligatoire.

La CSF souligne que le fournisseur EDF est de moins en moins enclin à accorder des délais de paiement aux consommateurs en difficulté, alors que paradoxalement, il s'agit du fournisseur qui promeut le plus ses actions vis-à-vis des plus démunis. De même, la CSF a constaté localement un certain durcissement de la politique d'EDF envers les clients en situation de surendettement.

La CSF ajoute que dans bon nombre de cas, le motif du litige est aggravé par un mauvais traitement de la réclamation par le service clients du fournisseur. Les consommateurs se plaignent de devoir répéter leurs explications à des interlocuteurs différents, et de l'attitude des fournisseurs et des distributeurs qui se renvoient la responsabilité du litige. De même, la CSF souligne l'incohérence entre les réponses données verbalement par téléphone par les conseillers et les courriers envoyés, ce qui contribue à un sentiment d'isolement pour le consommateur. D'après la CSF, les réclamations seraient toutefois mieux traitées par le fournisseur EDF que par les autres fournisseurs. Elle souligne que de son point de vue le traitement des réclamations par le fournisseur GDF SUEZ ne s'est pas amélioré contrairement à ce qu'il affirme. La CSF insiste sur le fait que plus que la survenance du litige, c'est le mauvais traitement de la réclamation qui paraît inacceptable au consommateur.

La CSF se félicite toutefois de l'efficacité des interlocuteurs locaux dédiés aux associations de consommateurs des deux fournisseurs historiques.

La CSF ajoute que les fournisseurs DIRECT ENERGIE et POWEO manquent également de réactivité pour traiter les litiges. Elle précise que le dialogue entre ces fournisseurs et les associations de consommateurs est quasi-inexistant et qu'elle souhaiterait avoir des interlocuteurs privilégiés au sein des services consommateurs, comme c'est le cas avec le fournisseur ALTERGAZ, qui rencontre les associations de consommateurs au moins une fois par an.

Enfin la CSF déplore qu'en cas de litige, les fournisseurs maintiennent leurs procédures de recouvrement sans même avoir instruit la réclamation.

La CSF conclut sur le fait que les questions posées par les consommateurs dans le domaine de l'énergie sont aujourd'hui principalement causées par des difficultés de compréhension des factures, le mauvais traitement des réclamations ainsi qu'une sensibilité accrue des consommateurs compte tenu des augmentations du prix de l'énergie.

Compte rendu de l'audition de DIRECT ENERGIE

11 octobre 2010

En préambule, le fournisseur DIRECT ENERGIE a rappelé que sa capacité de développement économique était conditionnée par une mise en œuvre urgente et cohérente avec les enjeux des fournisseurs alternatifs (résorption du ciseau tarifaire) des principes (notamment concernant l'ARENH) définis par la loi NOME. Il a regretté que le questionnaire d'appel à témoignages se focalise uniquement sur les problèmes avec les fournisseurs sans évoquer le rôle des distributeurs (ERDF et GrDF), alors que le contrat unique crée une relation directe entre le client final et le distributeur, encore méconnu des consommateurs et pourtant responsable de la qualité des données de comptage. Selon DIRECT ENERGIE, une telle enquête, uniquement orientée sur les fournisseurs – les questions sur le traitement des réclamations ne portant que sur les fournisseurs - ne peut que ternir l'image des fournisseurs, et en particulier celle des fournisseurs alternatifs.

DIRECT ENERGIE a exprimé plusieurs attentes à l'égard du rapport :

- qu'il débouche sur une véritable communication institutionnelle sur la répartition des rôles entre les distributeurs et les fournisseurs ;
- qu'il mette en lumière les responsabilités de chacun des acteurs, spécialement dans les litiges de facturation ayant pour origine une problématique concernant les données de comptage.

I. Sur la facturation du fournisseur DIRECT ENERGIE

DIRECT ENERGIE a déploré l'insuffisance de communication institutionnelle sur le sujet de la facturation – tant de la part consommation que de la part acheminement – qui génère une méconnaissance profonde du mécanisme du contrat unique, du rôle et des obligations du gestionnaire de réseau notamment en matière de monopole de comptage. Le fournisseur DIRECT ENERGIE a indiqué qu'il comptait actuellement un peu plus de 500 000 clients pour la fourniture d'électricité et 70 000 pour le gaz naturel.

Deux modes de facturation coexistent :

- annuel : ce mode de facturation s'appuie sur des prélèvements mensuels dont le montant est fixé à partir des informations transmises par le client (lorsqu'il est nouveau) puis de son historique de consommation. Une facture de régularisation de la consommation réelle est émise une fois par an sur la base d'un index relevé par le distributeur. La majorité des clients du fournisseur DIRECT ENERGIE privilégie ce mode de facturation.
- bimestriel : en gaz naturel, les factures sont estimées sur la base des propres méthodes d'estimation de DIRECT ENERGIE fondées sur les profils de consommation définis par les distributeurs. En électricité, DIRECT ENERGIE établit les consommations estimées qui sont facturées à partir des index estimés et relevés transmis par le distributeur ERDF. DIRECT ENERGIE a précisé que les factures bimestrielles étaient établies au cours du premier mois pour les deux mois de consommation à venir.

II. Sur les relations entre DIRECT ENERGIE et les distributeurs

DIRECT ENERGIE a dénoncé le fait que ERDF notamment lui refuse l'accès aux informations des prospects, qualifiées de commercialement sensibles (ICS), alors même que le fournisseur historique en dispose, et qui sont pourtant indispensables aux fournisseurs alternatifs pour qualifier l'offre faite au prospect et fiabiliser sa facturation. L'historique de consommation d'un an auquel il a accès suite à un changement de fournisseur en électricité ne comprend dans le meilleur des cas que deux index réels, si le

distributeur a pu relever le compteur. De plus, le projet de « Base mesure », promis depuis plusieurs années par ERDF pour permettre aux fournisseurs alternatifs d'accéder aux historiques de consommation de leurs clients, a été reporté sine die en raison du projet LINKY.

DIRECT ENERGIE a ensuite reproché aux distributeurs ERDF et GrDF la mauvaise qualité chronique des index calculés lors d'un changement de fournisseur. DIRECT ENERGIE a constaté que le distributeur ERDF avait tendance à sous-estimer les index de changement de fournisseur (générant en conséquence une facture de rattrapage importante chez le nouveau fournisseur dans les 6 premiers mois – suite à une relève réelle d'ERDF -, incompréhensible pour le client final qui a changé de fournisseur en raison de la promesse de bénéficier de tarifs plus attractifs). GrDF fait l'inverse, en surestimant ces index (15 % des clients de DIRECT ENERGIE auraient un index de changement de fournisseur supérieur au relevé de compteur suivant, ce qui traduit une très nette surestimation de l'index calculé), générant donc une facture de résiliation très importante chez l'ancien fournisseur, également incompréhensible pour le client final qui a déjà changé de fournisseur au moment où il reçoit cette facture de résiliation. Le consommateur considère de fait que c'est à cause du changement de fournisseur qu'il paye ce qu'il estime être un surcoût indu. DIRECT ENERGIE a expliqué que ces mauvaises estimations avaient des conséquences néfastes pour les consommateurs et donc pour les fournisseurs alternatifs (perte de clients (« churn ») anormale les 6 premiers mois de contrat, impayés).

DIRECT ENERGIE a également déploré la mauvaise qualité des index de mise en service, correspondant très souvent à l'index estimé de résiliation du précédent occupant. Cette difficulté génère les mêmes conséquences que celles exprimées ci-dessus et altère significativement la relation avec ses nouveaux clients.

DIRECT ENERGIE estime que cette mauvaise qualité chronique des index de changement de fournisseur ou de mise en service est inacceptable. Selon lui, le monopole légal détenu par les distributeurs sur la gestion des données de comptage devrait interdire, par essence, les approximations en la matière qui ont un impact négatif direct sur les relations commerciales entretenues entre les fournisseurs alternatifs et leurs clients finals.

DIRECT ENERGIE s'est déclaré favorable au développement de la collecte des auto-relevés afin de fiabiliser les index transmis par les distributeurs et facturer plus justement les consommateurs. Il a précisé qu'il encourageait de plus en plus ses clients à lui transmettre des auto-relevés, en particulier lors du changement de fournisseur. Il a néanmoins relevé quelques obstacles au développement de cette pratique :

- certains consommateurs y sont opposés ou ne peuvent pas accéder facilement à leur compteur ;
- un certain nombre d'index auto-relevés transmis aux distributeurs lors d'un changement de fournisseurs sont rejetés car incohérents avec l'historique de consommation du client détenu par les mêmes distributeurs ;
- les index ne peuvent jamais être auto-relevés à la date effective de changement de fournisseur : même lorsqu'ils sont acceptés par les distributeurs, ces derniers les utilisent uniquement pour fiabiliser le calcul de l'index de changement de fournisseur qui demeure estimé ;
- les distributeurs ne tiennent compte des auto-relevés que pour rectifier un index ou pallier une absence à la relève cyclique.

III. Sur le traitement des réclamations

Le fournisseur DIRECT ENERGIE ne dispose pas, à date, de statistiques significatives sur le nombre de réclamations reçues compte tenu de la croissance rapide du nombre de ses clients et de l'évolution de ses processus de traitement des réclamations. Il a souligné que le recrutement d'un personnel plus spécialisé dans la gestion clientèle témoignait des

efforts accomplis et a précisé que son service clients avait été élu « meilleur service clients de l'année » pour l'année 2011 (Etude BVA-Viséo Conseil réalisée entre mai et juillet 2010 sur le principe du client mystère).

DIRECT ENERGIE a expliqué qu'il avait mis en place deux niveaux de traitement des réclamations : un service clients de premier niveau qui traite en première instance tous les appels et courriers de ses clients, et un service consommateurs au second niveau qui traite les litiges plus complexes qui n'ont pu être résolus par le service clients. Selon DIRECT ENERGIE, 50 % des appels reçus par le service clients sont de simples demandes d'informations.

S'agissant de la typologie des réclamations, le fournisseur DIRECT ENERGIE a indiqué que les réclamations relatives à des contestations de souscription avaient diminué, notamment grâce à une meilleure formation de ses agents commerciaux. Le fournisseur DIRECT ENERGIE s'est aussi félicité de la baisse du nombre de réclamations liées aux estimations de facturation. Les réclamations en hausse sont relatives à des contestations de factures jugées trop élevées par rapport à l'année précédente. DIRECT ENERGIE estime que ces mécontentements s'expliquent essentiellement par la rigueur de l'hiver 2009/2010.

DIRECT ENERGIE a ajouté qu'une source importante de mécontentement de ses clients restait l'index de changement de fournisseur figurant sur la première facture. Le comptage et la relève étant de la responsabilité des distributeurs, le fournisseur DIRECT ENERGIE souhaite que ses clients puissent s'adresser directement à eux pour obtenir des explications sur leurs index. En application de la décision du CoRDIS du 7 avril 2008¹, le fournisseur DIRECT ENERGIE a estimé que les distributeurs devraient afficher plus distinctement, notamment sur leur site Internet, le fait que chaque client final peut les saisir directement, sans passer par le fournisseur, pour tous litiges liés au comptage et mettre en place un accueil téléphonique pour recevoir ce type de réclamations des consommateurs.

DIRECT ENERGIE ajoute que le traitement de réclamations de clients finals portant sur une problématique de comptage est compliqué par le manque d'informations exploitables transmises par les distributeurs.

A titre de conclusion, le fournisseur DIRECT ENERGIE a proposé d'étudier les pistes d'amélioration suivantes :

- développer une communication institutionnelle sur le secteur de l'énergie afin d'aider les consommateurs à mieux comprendre le rôle de chacun des acteurs – et notamment la répartition des responsabilités entre fournisseurs et distributeurs – et éviter la confusion des marques entre EDF et ERDF d'une part, et GDF SUEZ et GrDF d'autre part ;
- renforcer les engagements des distributeurs en matière de qualité des données de comptage, estimées et relevées, par le biais de la régulation incitative ;
- permettre aux fournisseurs d'accéder à des historiques de consommation sur une période plus longue ;
- mettre en place un accueil téléphonique clients chez les distributeurs pour traiter les demandes d'information liées au comptage ;
- engager une réflexion sur la mise en place d'un fichier des « mauvais payeurs », partagé par l'ensemble des fournisseurs d'énergie.

DIRECT ENERGIE compte sur le rapport du médiateur national de l'énergie pour que ces pistes soient explorées.

¹ Dans cette décision, le CoRDIS avait indiqué que le contrat GRD-F crée nécessairement une relation contractuelle entre le gestionnaire de réseau (appelé aussi distributeur) et le client final, permettant à ce dernier d'engager directement la responsabilité contractuelle du gestionnaire de réseau

Compte rendu de l'audition de la CLCV

11 octobre 2010

La CLCV indique qu'elle est de plus en plus sollicitée pour des réclamations dans le secteur de l'énergie. Ces réclamations portent principalement sur des problèmes de facturation (surfacturation ou erreurs de facturation) et sur la qualité de la relation clients. Elle a également évoqué les pratiques commerciales agressives et déloyales de certains fournisseurs d'énergie, pratiques en régression toutefois depuis début 2010. La CLCV précise que les erreurs de facturation sont principalement liées à des erreurs d'index estimés ou relevés, à des doubles facturations ou à des redressements à la suite de dysfonctionnements de compteurs ou d'absences de facturation.

La CLCV estime que les problèmes sont principalement liés au manque de lisibilité et à la complexité des factures d'énergie, qui génèrent de la défiance de la part des consommateurs, et conduisent à des litiges, en particulier lorsque les demandes d'information ne sont pas bien traitées par les services clients des fournisseurs. Elle soulève également la confusion qui existe toujours chez les consommateurs entre les différents acteurs des marchés de l'énergie.

Elle aborde par ailleurs le cas particulier des litiges liés à une offre spécifique (contrat de vente de gaz naturel réparti), dus au mécanisme mis en place et aux modalités de facturation.

Les évolutions des tarifs réglementés et leur prise en compte dans les calculs d'estimation sont également un motif fréquent de questions, voire d'incompréhensions de la part des consommateurs. C'est pourquoi la CLCV préconise que les index auto-relevés le jour d'un changement de tarif soient pris en compte par les fournisseurs.

Par ailleurs, la CLCV a constaté une dégradation de la qualité de traitement des réclamations par les fournisseurs d'énergie depuis l'ouverture des marchés à la concurrence et dénonce les problèmes d'accessibilité des plates-formes téléphoniques, le manque de suivi personnalisé des réclamations par les conseillers clientèle, les délais de réponse, les réponses génériques stéréotypées voire une absence totale de réponse dans certains dossiers. Cela se traduit par une perte de confiance des consommateurs dans les fournisseurs d'énergie.

La CLCV dénonce également un déséquilibre des relations client-fournisseur sur la facturation. Ainsi, le délai de règlement d'une facture est généralement plus court que le délai de remboursement d'un avoir en cas de trop-perçu par le fournisseur. Dans certains cas même, le fournisseur ne rembourse pas automatiquement le trop-perçu et le reporte sur la facture suivante.

Enfin, la CLCV déplore l'incitation très forte de certains fournisseurs auprès de leurs clients pour que ceux-ci règlent leurs factures par prélèvement automatique.

En conclusion, la CLCV a fait part de ses propositions d'améliorations :

- un courrier systématique accusant réception de la prise en compte de toute réclamation écrite ;
- des délais de réponse aux réclamations imposés aux fournisseurs ;
- la mise en place de correspondants identifiés nominativement pour le traitement des réclamations ;
- la suspension systématique des processus de recouvrement pendant l'instruction d'une réclamation ;

- la simplification de la présentation des factures ;
- la prise en compte d'index auto-relevés à chaque changement de prix ;
- l'harmonisation de la présentation des factures d'énergie ;
- une meilleure définition des profils de consommation ;
- la possibilité en cas de dysfonctionnement du compteur d'obtenir une régularisation de sa facture sur la base des consommations ultérieures et une proposition systématique d'échelonnement du paiement en cas de redressement justifié.

Compte rendu de l'audition d'ERDF

15 octobre 2010

L'audition d'ERDF s'est déroulée autour de 4 points principaux :

- la présentation des méthodes et paramètres de calcul d'estimations ;
- un état des lieux du système d'échanges entre ERDF et les fournisseurs ;
- un état des lieux du système de traitement des réclamations par ERDF ;
- enfin, des propositions d'améliorations ont été soumises par ERDF au médiateur national de l'énergie.

Au préalable, quelques chiffres ont été donnés par ERDF :

ERDF réalise pour 33 millions de consommateurs environ 66 millions d'actes de relevés de compteurs (y compris les points de livraison munis de boîtiers télé-report) dont 35 % sont inaccessibles sans la présence du consommateur. L'accessibilité aux compteurs par les agents ERDF est en nette diminution. Cette problématique est aujourd'hui de plus en plus importante. En effet, ERDF transmet aux fournisseurs six flux d'index par an pour chaque point de livraison actif : 4 index intermédiaires estimés et 2 index relevés (ou estimés en cas d'inaccessibilité du compteur).

Selon ERDF, le taux de satisfaction des consommateurs sur le thème du relevé, mesuré par des enquêtes de satisfaction semestrielles, est à un haut niveau, à savoir environ 94 % en 2010.

Autres chiffres transmis par ERDF : 98 % des compteurs sont relevés au moins une fois par an par un technicien d'ERDF. Le taux de compteurs non relevés à 3 reprises successivement et plus est de l'ordre de 1 %. Chaque trimestre, 97 % des compteurs ont des index relevés ou auto-relevés.

En cas d'absence du consommateur et de compteur inaccessible, ERDF obtient dans un cas sur deux l'index auto-relevé par l'intermédiaire d'une carte T laissée à la disposition du consommateur.

A cette occasion, la question de la relève des compteurs des résidences secondaires a été soulevée par le médiateur national de l'énergie. En effet, il arrive fréquemment que le consommateur ne puisse être mis au courant du passage de l'agent ERDF pour la relève du compteur de sa résidence secondaire. ERDF se retrouve dans l'impossibilité de prévenir les consommateurs du passage des relevés lorsque l'adresse de facturation du client lui est inconnue. A ce propos, ERDF souligne un point à améliorer dans l'échange de données avec les fournisseurs. La question de savoir quelles données doivent obligatoirement être transmises par les fournisseurs au gestionnaire de réseau de distribution (GRD) reste posée.

L'ouverture des marchés de l'énergie a redessiné les rôles : le fournisseur est devenu l'interlocuteur principal du client. ERDF, pour le sujet dont il est question, exerce les activités de comptage, lesquelles intègrent la fourniture, la pose, le contrôle métrologique, l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage. Il facture l'acheminement au fournisseur et chaque fournisseur adresse les factures d'énergie au consommateur selon ses propres règles, précisées dans ses conditions générales de vente. Il n'est pas possible pour le GRD de savoir si les index fournis sont bien utilisés par le fournisseur. En effet, le fournisseur a pu développer son propre système d'estimation des consommations indépendant de celui d'ERDF.

ERDF précise que les fournisseurs ont la possibilité de lui communiquer un index auto-relevé transmis par leurs clients dix jours après la date d'envoi d'un flux d'index estimés suite au non accès au compteur lors de la relève cyclique ou plus ou moins 10 jours autour d'un flux d'index intermédiaires estimés, soit 100 jours par an. Ces index lui permettent de fiabiliser ses propres estimations. C'est pourquoi il regrette que tous les fournisseurs ne les lui communiquent pas.

Le médiateur national de l'énergie souligne que certains fournisseurs n'ayant pas calé leur cycle de facturation sur le cycle de relève et d'estimation d'ERDF, il leur est difficile de communiquer des index auto-relevés pendant les périodes autorisées.

ERDF insiste sur sa volonté de développer la collecte d'index auto-relevés.

Il précise que pour fluidifier le système à l'ouverture des marchés, le mot d'ordre a été de développer l'index auto-relevé. C'est pourquoi en électricité, les résiliations s'effectuent rarement avec un déplacement du distributeur (contrairement au gaz naturel où le déplacement d'un technicien du distributeur reste nécessaire pour des questions de sécurité).

ERDF insiste sur le fait que le fournisseur a la responsabilité de proposer au consommateur la meilleure option à demander au distributeur :

- l'index relevé (payant) ;
- l'auto-relève ;
- en dernier ressort, l'index estimé.

Ainsi, l'information relative à la facturation est un élément clé de la gestion de son contrat par le client, lui permettant de choisir entre les différentes possibilités offertes par les fournisseurs dans le respect des règles du marché de l'électricité.

Il est à noter que dans le cas du changement de fournisseur, 90 % des demandes sont effectuées par les fournisseurs sur index estimé sans transmission d'aucun index auto-relevé.

ERDF ajoute que la mise en place des compteurs LINKY permettra de disposer d'un index réel pour tous les événements de la vie du contrat d'un consommateur.

I. Présentation des méthodes et paramètres de calcul d'estimations

1. le calcul d'estimations

La production d'index estimés par ERDF est prévue dans 2 situations :

- « actes récurrents » : le relevé cyclique (c'est-à-dire le relevé effectué sur index réel 2 fois par an par ERDF ; en cas d'inaccessibilité, l'index est estimé) ; l'estimation intermédiaire (4 fois par an, l'index est estimé) ;
- « actes liés aux événements majeurs de la vie du contrat » : cela concerne les demandes de prestations de changement de fournisseur et de résiliation, le fournisseur peut ainsi opter pour l'estimation.

ERDF rappelle qu'une estimation est, par nature, une approximation de la consommation réelle du client.

Modalité de calcul de la consommation estimée :

$$\text{Conso estimée} = \frac{\text{historique de conso mensuelle}}{30 \text{ (nombre de jours/mois)}} \times \frac{\text{durée période à estimer}}{\text{en jours}} \times \text{coef de modulation} \times K$$

Historique de consommation mensuelle : consommation mensuelle du point en kWh

Coefficient de modulation : affine le calcul de l'estimation en intégrant les éventuelles particularités de consommation du point de livraison (PDL) (influence des saisons). *K* : coefficient de lecture du compteur, il est quasiment toujours égal à 1.

En réponse à une question du médiateur national de l'énergie sur les conséquences dénoncées par certains fournisseurs d'un index de changement de fournisseur sous-estimé, ERDF précise que la solution réside dans la relève spéciale ou l'auto-relève.

Il convient de préciser, sur ce point particulier de l'auto-relève, qu'il existe des règles de contrôle strictes. En effet, dans le cas d'une mise en service, d'une résiliation ou d'un changement de fournisseur, lorsque l'index auto-relevé ne passe pas les contrôles de cohérence implémentés dans le S.I. d'ERDF, cet auto-relevé est rejeté par ce dernier. ERDF prend alors en compte, en fonction des prestations, un index calculé ou bien invite le fournisseur à renouveler sa demande.

Dans le cas particulier d'une mise en service demandée sur un PDL résilié dont l'alimentation est maintenue, l'index auto-relevé transmis par le fournisseur ne doit pas être supérieur de plus de 400 kWh à l'index de résiliation déjà enregistré. Le médiateur national de l'énergie s'étonne du caractère restrictif de cette règle de contrôle de 400 kWh, qui ne permet pas de prendre en compte les index auto-relevés des clients dans les cas où le besoin le justifie le plus (écart important entre l'index lu sur le compteur et l'index estimé par le distributeur).

ERDF précise que les estimations tiennent compte d'un historique de consommation : on retient 6 index dans l'historique du PDL. Cet historique est calculé à partir des consommations réelles du PDL si la période de consommation réelle est > à 320 jours. Dans le cas contraire, l'historique de consommation du PDL est dit « de référence » (déterminé à partir de l'historique moyen des PDL ayant des caractéristiques similaires).

Le système a été instauré pour éviter les surcoûts et limiter notamment le déplacement du distributeur en cas de besoin. C'est pourquoi ERDF met en avant la nécessité d'une bonne information du consommateur par son fournisseur. Ainsi dans la situation où l'index auto-relevé ne peut être pris en compte car sensiblement incorrect, le fournisseur pourrait inciter le client à demander une relève spéciale. Cependant, reste posée la question du coût de la relève spéciale qui doit être supportée par le consommateur.

A cette occasion le distributeur souligne que les consommateurs utilisent très peu d'auto-relève dans le cas du changement de fournisseur (10 % environ). Or, dans un contexte où ils sont de plus en plus méfiants, notamment à l'occasion d'un changement de fournisseur, l'estimation sans transmission d'un index auto-relevé est devenue problématique et source de litiges. La généralisation de la transmission de l'auto-relève pourrait éviter de nombreux litiges.

2. Les procédures majeures (mise en service, résiliation, changement fournisseur) :
 - 90 % des changements de fournisseur sont demandés par le fournisseur sur index estimé, sans transmission d'auto-relevé ;
 - 60 % des mises en service sur un PDL résilié - alimentation maintenue se font sans déplacement du distributeur et sans auto-relevé transmis par le fournisseur (dans ce cas, c'est l'index de résiliation qui est repris) ;
 - 93 % des résiliations se font sans déplacement du distributeur et sont effectuées sur la base d'un index auto-relevé transmis par le fournisseur.

ERDF constate donc que les clients utilisent davantage l'auto-relevé lorsqu'ils résilient leur contrat.

3. Cas particuliers de la fraude et du dysfonctionnement de comptage :

Deux cas sont précisés par ERDF :

- en présence d'un historique de consommation exploitable, l'estimation de la consommation se fait par comparaison avec la période similaire de consommation ;
- en l'absence d'un tel historique, l'estimation se fait par analogie avec la consommation moyenne des PDL présentant des caractéristiques comparables.

Un abattement de 10 % lié à l'incertitude est réalisé dans les cas de dysfonctionnement de comptage.

Dans tous les cas, le consommateur dispose d'un délai de 15 jours ouvrés pour transmettre les éventuels éléments complémentaires concernant l'évaluation des consommations.

ERDF constate un accroissement du nombre de personnes consommant de l'énergie sans avoir contracté auprès d'un fournisseur d'énergie.

II. Les systèmes d'échanges avec le fournisseur

ERDF met à la disposition des fournisseurs des informations par le biais de guides, de sessions d'information (présentation des fonctionnalités du système de gestion des échanges). L'envoi de flux de données pour tout événement sur un PDL est également organisé.

Ainsi, lorsque le distributeur rectifie un index relevé ou régularise un index estimé, le fournisseur en est informé via une information dans les flux transmis.

ERDF permet ainsi aux fournisseurs d'agir sur les séquences d'index. Pour chaque facture, le fournisseur peut transmettre un index auto-relevé au distributeur.

Concernant la critique de surestimation des consommations relayée par les médias, ERDF affirme qu'il ne surestime pas, le système n'étant pas construit pour surestimer. Il affirme, par ailleurs, que la multiplication des index auto-relevés est nécessaire pour fiabiliser l'estimation. Enfin, ERDF met en exergue l'importance de l'information donnée aux clients. Ainsi, depuis l'ouverture des marchés de l'énergie, les agents du GRD ne sont plus en relation directe avec les consommateurs. Cette information doit donc se faire au niveau de la relation clientèle entre les fournisseurs et les consommateurs, à l'occasion de tous les actes de la vie du contrat. Le GRD insiste sur le fait qu'il lui apparaît essentiel que l'auto-relevé soit réalisé lors des moments forts de la vie du contrat.

ERDF précise que son système d'information historise 6 index (dont au minimum 1 index réel). Cette base constitue la base des échanges courants avec les fournisseurs. ERDF souligne qu'il fournit l'ensemble des données disponibles conformément au décret sur les informations commercialement sensibles en vigueur, et qu'une évolution des données à fournir nécessitera une modification dudit décret.

ERDF ajoute que son système d'estimation est identique à celui utilisé avant l'ouverture des marchés mais que le système s'appauvrit faute de collecte suffisante d'index auto-relevés.

Le traitement des réclamations par ERDF

En 2009, ERDF a reçu près de 45 000 réclamations (sur 300 000) sur le thème du relevé et de l'estimation. Ces chiffres sont à rapprocher du nombre de relevés effectués sur la même période, à savoir 66 millions.

S'agissant des modalités de traitement d'une réclamation, les fournisseurs demandent des éléments de réponse au GRD par le biais d'un système de gestion des échanges (SGE). ERDF précise qu'il répond à 98 % des réclamations dans un délai de 30 jours.

Cependant, le GRD indique qu'il n'est pas suffisamment informé de l'état d'avancement et du niveau de traitement de la réclamation par le fournisseur. Une meilleure coordination entre les fournisseurs et le gestionnaire de réseau serait donc nécessaire afin d'optimiser le traitement de la réclamation du consommateur.

III. Propositions d'améliorations

ERDF a souhaité soumettre 4 propositions d'amélioration :

- faire évoluer les règles existantes pour que les fournisseurs systématisent la demande d'index auto-relevés au client et transmettent ces index au GRD à toutes les étapes de la vie du contrat, notamment lorsqu'aucun déplacement n'est pas demandé ;
- plus largement, que les fournisseurs s'obligent à transmettre à ERDF tout index auto-relevé qui lui est transmis par le client ;
- élargissement des plages de transmission des auto-relevés qui passeraient à 20 jours au lieu de 10 jours, comme en gaz naturel, dans le cas de la correction d'un index transmis par le GRD ;
- développement du compteur LINKY dans le but de disposer d'index réels pour tous les événements de la vie du contrat du consommateur. En cas de changement tarifaire, l'index du compteur pourrait être pris en compte, mais rien n'est encore fixé à ce jour.

ERDF précise qu'il participera à la consultation publique prévue par le médiateur national de l'énergie.

Compte rendu de l'audition d'EDF

15 octobre 2010

Le fournisseur EDF a axé sa présentation autour des trois thèmes du rapport :

- l'information des consommateurs ;
- les méthodes d'estimation des consommations ;
- le traitement des réclamations.

En préambule le fournisseur EDF a rappelé que l'estimation des consommations n'est pas une science exacte. Ces estimations dépendent du mode de consommations, de la variabilité du nombre des occupants, de la température du logement, de l'aléa climatique, de la qualité du déclaratif client,...

Enfin, le fournisseur EDF a effectué ses propositions en vue de l'amélioration de la relation clients-fournisseur.

I. L'information des consommateurs

Le fournisseur EDF a indiqué qu'il disposait de plusieurs moyens pour assurer sa mission d'information des consommateurs :

- les conditions générales de vente (CGV) adressées à tout nouveau client lors de la souscription d'un contrat d'énergie. Elles sont disponibles sur le site Internet d'EDF et le client peut les demander à tout moment auprès du service clients ;
- le site Internet Bleu Ciel ;
- la facture ;
- la concertation avec les associations de consommateurs : 3 à 4 fois par an, des tables rondes avec les associations de consommateurs sont l'occasion pour le fournisseur EDF d'évoquer les éléments de sa politique commerciale, les mouvements tarifaires, la relation commerciale entre le fournisseur EDF et le consommateur... ;
- le conseiller clients EDF : le conseiller clients EDF est tenu d'apporter un conseil tarifaire notamment lors d'une demande de mise en service ou sur simple demande du client. Il doit annoncer le contenu de l'offre (prix, périodicité des factures, obligation de permettre l'accès au compteur...). Le conseiller clients propose des services afin de permettre un meilleur suivi des consommations d'énergie, tels que le « Relevé Confiance » et le « Suivi Conso ».

II. Les méthodes d'estimation des consommations d'énergie

Le fournisseur EDF a précisé que, pour ses clients gérés dans son propre système d'information (SI) (soit 10 millions de clients à fin 2010), seuls les index relevés par ERDF étaient pris en compte pour la facturation. Les estimations intermédiaires transmises par ERDF tous les deux mois ainsi que les index estimés en cas d'absence à la relève ne sont pas utilisés par le fournisseur EDF, qui calcule ses propres estimations.

Pour les clients facturés tous les deux mois, les factures intermédiaires estimées par le fournisseur EDF durant la première année de consommation sont calculées d'après les informations transmises par le client dans le cadre du conseil tarifaire effectué à la mise en service.

Par la suite, dès lors que le fournisseur EDF dispose d'index réels, la consommation est estimée sur la base de l'historique réel pondéré par des coefficients traduisant la modulation saisonnière. Le fournisseur EDF a précisé que ses estimations n'étaient pas corrigées du climat.

En cas de contestation d'une facture estimée, le client a la possibilité de transmettre un index auto-relevé cohérent avec son historique de consommations. Si l'index auto-relevé est accepté, sa prise en compte donnera lieu à l'édition d'une facture rectificative. En cas d'incohérence de l'index auto-relevé ou en cas d'absence du client à plus de deux relevés consécutifs, un relevé spécial peut être demandé au distributeur (prestation payante à la charge du client).

Pour les clients mensualisés, le montant des mensualités pour la première année de consommation est calculé d'après les informations transmises par le client dans le cadre du conseil tarifaire.

Le fournisseur EDF a indiqué que l'échéancier était adapté et adaptable. Le montant mensualisé est fixé en accord avec le client et modifiable en cours d'année. Si le relevé intermédiaire du distributeur fait apparaître un écart important entre la consommation estimée et la consommation réelle, le fournisseur EDF peut proposer un avenant au plan de mensualisation.

Le fournisseur EDF a souligné que ses clients étaient majoritairement satisfaits de ce mode de facturation :

- 98% des clients interrogés se déclarent satisfaits ;
- 91 % des clients interrogés déclarent n'avoir jamais rencontrés de problème avec ce service.

Pour le fournisseur EDF, le système de mensualisation est une pratique globalement à l'avantage des clients et qui est adaptable en cours d'année (échéancier intermédiaire, recalage sur demande du client...).

En cas de trop-perçu, le remboursement est généralement automatique.

Le médiateur national de l'énergie a demandé au fournisseur EDF de préciser les modalités de remboursement des trop-perçus en faveur des clients.

Le fournisseur EDF a indiqué que les modalités de remboursement des trop-perçus étaient fonction de plusieurs critères, à savoir : situation du client (actif ou résilié), du mode de paiement et d'un seuil de remboursement automatique en dessous duquel le montant de l'avoir est reporté sur la facture suivante. Par ailleurs, au-delà d'un certain seuil, le remboursement du trop-perçu est effectué manuellement, après vérification de l'exactitude de la facture.

Cas des clients résiliés :

En réponse à une question du médiateur national de l'énergie, le fournisseur EDF a précisé que la pratique consistant à ne rembourser que sur demande expresse les avoirs d'un montant inférieur à un seuil pour les clients résiliés allait être revue en janvier 2011 pour les clients gérés dans le SI du fournisseur, et en avril 2011 pour les clients gérés dans l'ancien SI.

Cas des clients actifs :

Interrogé par le médiateur, le fournisseur rappelle que l'article de ses conditions générales de vente concernant les remboursements précise

- le principe : en cas de facture créditrice en faveur du client (et quel que soit son montant), EDF rembourse ce montant au plus tard sur la facture suivante ;
- l'exception : sur demande du client et seulement pour les montants supérieurs à 30€, EDF rembourse le client dans les meilleurs délais et en fonction du moyen de paiement convenu avec le client.

Le fournisseur EDF a précisé que les modalités de remboursement des trop-perçus étaient un sujet en cours dans le cadre du projet de loi « NOME » et qu'il serait évoqué avec la DGCCRF dans le cadre des échanges sur les évolutions de l'arrêté factures.

Concernant les applications d'évolutions tarifaires, le fournisseur EDF a expliqué qu'il effectuait une estimation selon la méthode du *prorata temporis* à la date du mouvement tarifaire (volume antérieur facturé à l'ancien tarif et volume postérieur facturé au nouveau tarif).

Le fournisseur EDF a indiqué que le processus industrialisé de facturation ne permettait pas de prendre en compte un index auto-relevé pour 28 millions de clients à la date du mouvement tarifaire.

En réponse à une question du médiateur national de l'énergie, le fournisseur EDF a indiqué qu'il n'était pas favorable à la mise en place d'une méthode autre que le *prorata temporis*, qui n'est d'ailleurs que rarement contestée par les clients.

III. Le traitement des réclamations

Le fournisseur EDF a indiqué que le processus de traitement des réclamations était décrit dans ses CGV. Les réclamations sont traitées suivant deux niveaux, dont une instance d'appel :

- Centre de Relation clients (CRC) : environ 68 sites sur le territoire
- Service Régional Consommateurs (SRC) et Service National Consommateurs (SNC),
- A l'issue de cette phase le client peut solliciter, en cas d'insatisfaction par rapport à la réponse faite par le service consommateurs, soit le médiateur EDF, soit le médiateur national de l'énergie, soit engager une procédure judiciaire.

Le fournisseur EDF a expliqué qu'il avait constaté une évolution des réclamations entre 2007 et 2009. Cette augmentation s'explique par le fait que l'ouverture des marchés de l'énergie reste un sujet complexe pour les clients et que diverses interrogations et incompréhensions demeurent.

Sur les délais de traitement des réclamations, le fournisseur EDF a affirmé que 75 % des réclamations écrites étaient traitées dans un délai inférieur ou égal à 30 jours.

Concernant la typologie de ces réclamations, les litiges sont majoritairement relatifs à des problématiques de facturation (contestation de données rectifiées, de données réelles...), d'interventions techniques et de qualité de fourniture.

S'agissant des redressements de facturation, le fournisseur EDF a précisé qu'en cas d'anomalie de facturation liée à l'index, la réclamation est transmise au distributeur qui peut émettre un flux rectificatif.

En cas de contestation d'index de mise en service ou de changement de fournisseur, le fournisseur EDF prend en compte l'auto-relevé du client ou si l'écart est trop important, lui propose un relevé spécial.

Le médiateur national de l'énergie a interpellé le fournisseur EDF sur le sentiment de perte de proximité ressenti par les consommateurs et leurs représentants.

En réponse, le fournisseur EDF a souligné qu'il était le fournisseur d'énergie disposant le plus de points d'accueil physiques, et que les associations de consommateurs disposaient d'interlocuteurs en région. Il a précisé qu'il privilégiait le développement de la relation clients à distance, parce que cette pratique correspondait à l'attente de la majorité des clients.

Il a indiqué qu'il travaillait à l'amélioration du processus de traitement des réclamations clients.

Concernant les échanges avec les distributeurs, le fournisseur EDF a souligné que les délais de réponses des distributeurs en cas de réclamation clients étaient souvent trop longs.

Concernant les réclamations liées à la qualité de fourniture, le fournisseur EDF souhaiterait que le contrat unique évolue pour que les réponses puissent être apportées directement par le distributeur.

En conclusion de son audition, le fournisseur EDF a proposé les pistes d'amélioration suivantes :

- continuer à inciter le client à transmettre des index auto-relevés ;
- continuer à promouvoir les services « Relevé Confiance » et « Suivi Conso » ;
- renforcer l'information des clients dans le cas des corrections des consommations ;
- déployer des compteurs communicants.

Contribution de l'association de défense du pouvoir d'achat des consommateurs (ADPAC)

Reçue le 16 septembre 2010

I. Constat

J'ai l'honneur d'attirer votre attention sur un exemple concret et litige dû à la répartition des kWh facturés pendant une période qui a connu un changement de tarif.

Exemple : Période concernée du 18/02/2010 au 10/06/2010 avec changement de tarif le 01/04/2010.

Actuellement la répartition de la consommation globale de gaz naturel se fait de manière lissée et linéaire sur une période de 4 mois conformément à l'article 8 du décret du 17/06/2005.

Exemple : une consommation de 100 kWh entraîne une répartition proportionnelle du volume global de consommation de 25 kWh/mois.

Or en cas de changement tarifaire pendant cette même période (en augmentation en général car il n'y a eu qu'une baisse en 10 ans en avril 2009) cette méthode de calcul entraîne qu'une partie de la consommation est obligatoirement répartie, facturée et indexée sur le prix correspondant à ce changement tarifaire, même s'il n'y a pas eu consommation ou très peu de consommation, après ce changement tarifaire (après le 1^{er} avril 2010). C'est ce dernier point qui cause litige : PAYER une consommation qui n'a pas eu lieu au prix fort.

Je reconnais que c'est un cas particulier mais qui doit être pris en compte et qui ne l'est pas

Ce qui est le cas aujourd'hui de 450 consommateurs répertoriés des différentes associations contactées dans le même cas sur 250 000 abonnés.

Cette consommation estimée et répartie proportionnellement sur la période des 4 mois entraîne une surfacturation au détriment du consommateur, qui représente un surcoût non négligeable de 70€.

L'usager dispose de la possibilité de faire un auto-relevé (relevé confiance) et de le transmettre à Gaz de Bordeaux. Mais Gaz de Bordeaux n'en tient pas compte dans les facturations.

R/ En général on consomme plus de gaz naturel pour son usage de chauffage en février et mars, qu'en avril, mai et juin d'où l'aberration de la répartition au *prorata temporis* de la consommation.

Une surfacturation de quelques euros sur 100 000 des 250 000 foyers et usagers que compte Gaz de Bordeaux, peut entraîner une rentrée financière non négligeable pour l'entreprise qui a donc tout intérêt à maintenir cet état de fait et ignorer les auto-relevés. C'est une arnaque légalisée.

II. Propositions

1. modifier le décret en incluant le volume consommé réellement pour chaque sous période (avant et après changement de tarif) ;

La répartition des consommations au *prorata temporis* ne doit pas être proportionnelle mais bien basée sur la consommation réelle.

Le tarif doit tenir compte du nombre de jours de chaque période mais aussi du volume consommé réellement pendant chaque période tarifaire et non pas être une répartition proportionnelle de la consommation.

2. faire coïncider les relevés des compteurs de Gaz de Bordeaux avec les 4 changements trimestriels de tarifs nationaux en janvier, avril, juillet et octobre.

Actuellement les relevés de Gaz de Bordeaux sont volontairement décalés et se font tous les 4 mois en février, juin et octobre pour pouvoir répartir la hausse (il y a très peu de baisses). Aucune donnée technique n'empêche ce changement.

3. pouvoir communiquer son auto-relevé à Gaz de Bordeaux même s'il n'y a pas eu de consommation ce qui est impossible à ce jour.

Il faut faire un faux et majorer sa consommation précédente de 1 m³. Gaz de Bordeaux doit tenir compte des auto-relevés des usagers (ce qui n'est pas le cas).

Autres remarques indépendantes du litige :

- la suppression du tarif 301 de Gaz de Bordeaux est scandaleux car il pénalise les plus bas revenus et petits consommateurs et aggrave la crise pour des foyers obligés de s'abonner au tarif 305 ;
- le prix du gaz naturel augmente toujours alors que les cours du prix du gaz naturel n'ont jamais été aussi bas au NYMEX à Rotterdam (6,5 en octobre 2009 et 4,2 en juillet 2010).

L'indexation des prix du gaz naturel sur le prix du pétrole depuis 2005 est une aberration économique qui a entraîné une hausse de 80% des tarifs du gaz naturel depuis 2002 et qu'il faut supprimer pour indexer le prix du gaz naturel sur le NYMEX ou shot.

Contribution de l'Agence Locale du Pays de Rennes

Reçue le 17 septembre 2010, adressée par M. Olivier Roche

Nous sommes une agence locale de l'énergie (du Pays de Rennes) et nous existons depuis 1997. Nous travaillons essentiellement avec des collectivités locales, pour assurer, notamment, le suivi des consommations et dépenses d'énergie du patrimoine communal. A ce jour, nous assurons ce suivi pour près de 50 communes qui représentent l'équivalent de 200 000 habitants. Dans notre agence, 5 conseillers travaillent régulièrement sur les factures des fournisseurs d'énergie.

Notre contribution portera essentiellement sur la facturation d'électricité d'EDF : Bonne nouvelle que cette consultation publique, car depuis les changements de facturation d'EDF, notre travail s'est très fortement compliqué...

Voici la liste des points importants à revoir :

- Nombre de factures en tarif bleu :

Avant le changement du système de facturation, les facturations concernant les bâtiments communaux et l'éclairage public, avaient la forme de "mémoires". C'est un document (1 page) sur lequel on retrouvait une facturation semestriel pour un maximum de 7 points de comptage. Soit annuellement 2 pages (2 relevés par an) pour 7 points de comptage.

Aujourd'hui, depuis le changement, nous avons, à minima, 1 page par point de comptage, et ceci, au moins (voir point suivant) deux fois par an. Le nombre de page a donc été multiplié entre 7 et 10 !!!

Exemple concret pour une commune de 7000 habitants : 60 points de comptage en tarifs bleu (bâtiments et éclairage public) :

Avant : 10 mémoires par semestre, soit 20 mémoires par an (donc 20 pages en tout)
Aujourd'hui : 60 factures par semestre (sans compter la page récapitulative), soit (à minima) 120 factures par an (donc 120 pages...) Si on multiplie cet exemple par le nombre de communes en France...

Et, en dehors du temps de gestion supplémentaire nécessaire, combien d'arbres abattus pour fabriquer tout ce papier ?

- Nombre de factures en tarif bleu (suite) :

Dans l'exemple ci-dessus, il s'agit du cas théorique pour lequel on a 2 factures par an par point de comptage, mais la réalité est toute autre.

En effet, pour un même point de comptage, la facturation sur l'année peut se décomposer de la façon suivante :

- 1 facture de consommation relevée
- 1 facture pour l'abonnement
- 1 facture pour les taxes
- 1 à 3 factures pour des consommations estimées En résumé pour un même point de comptage, depuis le changement du système de facturation, on peut avoir de 4 à 7 factures par an !!!

- Relevés et estimations sur une même facture :

On a constaté sur un grand nombre de factures, la présence de relevés réels de consommations associés à des relevés estimés de consommations.

Cela complique le suivi des consommations d'un bâtiment ou d'un point d'éclairage public.

- Estimations en lieu et place de relevés :

En théorie, pour ces points de comptage, deux relevés réels sont effectués par an. Lorsqu'un relevé n'est pas possible (compteur inaccessible par ex...), il est stipulé sur la facture qu'il s'agit d'une estimation. Or, dans le cadre du suivi réalisé pour nos communes, nous avons la certitude que certaines consommations annoncées relevées, sont en fait estimées !!! Ceci fausse complètement un bilan annuel de consommation !

- Décalage entre relevés et facturation :

Nous avons du attendre pour certains points de comptage les factures de juillet 2010, pour connaître les consommations relevées au mois de décembre 2009 !

Pourquoi un tel délai ?

- Graphiques de consommations sur tarifs bleus :

Depuis le nouveau système de facturation, des graphiques de consommations apparaissent sur les factures, afin d'avoir un historique des consommations sur plusieurs mois. Ces graphiques ne sont pas clairs !

Exemple :

Facture de juin 2009 : estimation de 1000 kWh de consommation : le graphe donne un histogramme de 1000 kWh à la date de juin 2009.

Facture de décembre 2009 : estimation de 1350 kWh de consommation : le graphe donne un histogramme de 2350 kWh à la date de décembre 2009.

Au lieu de faire apparaître les deux estimations sur le graphique, respectivement en juin et décembre, elles sont cumulées en décembre...

- Point de comptage non relevé :

On a pu observer pour certains points de comptage, des relevés non effectués sur des périodes allant jusqu'à 3 ans ! Durant ce temps, seules des estimations sont facturées.

- Numéro du compteur absent des factures :

Pour le suivi, nous utilisons le numéro du compteur -ou matricule. Cette indication est absente de certaines factures, et de façon aléatoire...

Nous sommes dans une période où la maîtrise de l'énergie est un enjeu majeur. Cette maîtrise passe par la connaissance des consommations et de leurs évolutions.

Or, tous les points évoqués ci dessus entraînent de sérieuses difficultés à une connaissance précise des consommations et de leurs évolutions.

Comment un nouveau système de facturation a pu compliquer à ce point la lisibilité des consommations ?

Contribution de l'association de l'UFC Que Choisir de Nancy

Reçue le 19 septembre 2010, adressée par M. Guy Grandgirard

Notre association, l'UFC QUE CHOISIR de Nancy gère depuis octobre 2007 plus de 500 dossiers avec GDF.

La situation devient de plus en plus grave... Nous alertons les consommateurs sur des pratiques délictueuses inadmissibles notamment sur des écritures comptables falsifiées, des falsifications de chèques ou la présence de doubles index sur les mêmes factures.

Nous vous communiquons ci-dessous les liens :

<http://www.ufcnancy.fr/index.php?reftxt=201008262218>

<http://www.ufcnancy.org/index.php?reftxt=201008262230&rub=1>

Nous nous étions constitués partie civile dans le procès de novembre 2009 au Tribunal de Grande Instance de Paris.

Notre plainte avec constitution de partie civile est en cours. En outre GrDF est apparu dans le secteur avec des pratiques qui relèvent aussi du tribunal. Nous vous communiquons ci-dessous le lien :

<http://www.ufcnancy.org/index.php?reftxt=201008052202&rub=2>

Nous avons par ailleurs un faux contrat GDF réalisé par DARTY LYON reconnu par GDF et DARTY par écrit.

En complément à mon mail relatif aux problèmes que nous rencontrons avec GDF, nous vous informons que l'hypothèse émise dans la recommandation n°2008-016 s'est vérifiée.

Nous pouvons donc dater la première apparition de ce système en 2007 et il perdure en 2010 !!!!

Contribution de l'association de l'UFC Que Choisir de Marseille

Reçue le 24 septembre 2010, adressée par M. Jean Bernard

Je suis Administrateur et conseiller juridique de l'association locale UFC Que CHOISIR de MARSEILLE (un peu plus de 5000 adhérents).

Nous avons de très nombreux litiges concernant Gaz de France et EDF.

Statistiquement :

Année 2009 :158 litiges

Du 1/1 au 22/9/2010 : 96 litiges.

La quasi-totalité des litiges se règlent à l'amiable grâce à l'excellence du service Consommateurs d'EDF et particulièrement de M XXX, notre correspondant, avec lequel nous arrivons bien souvent à trouver une solution très rapide en correspondant par mail.

C'est un peu plus long avec GDF mais nous arrivons aussi à régler les différents.

Avec EDF la quasi totalité des conflits est liée à des mauvais relevés d'index par ERDF et aux méthodes expéditives de cette société (agents soit disant assermentés sans qu'il soit possible de vérifier leur qualité).La reconstitution des consommations sans communication des critères appliqués soulèvent la colère des usagers qui bien souvent ne voudraient plus transiger et faire trancher le différent par la Justice (surtout quand ils sont directement ou (maintenant par des sous entendus) traités de « voleurs »).

Chez GDF en plus des critiques soulevées pour EDF le service de facturation de LANNION est souvent à l'origine des conflits (facturations inexplicables, répétitives, contradictoires).

En ce qui concerne les autres opérateurs on relève quelques exactions au niveau de la signature de contrats.

Contribution des plates-formes de services publics de Marseille

Reçue le 24 septembre 2010, adressée par Mme Elsa Truze, coordinatrice

Coordinatrice de deux plates formes de Services Publics (<http://www.plateformedeservicespublics-marseille.org>) à Marseille financées dans le cadre du Contrat Urbain de Cohésion Sociale pour favoriser l'accès aux droits sociaux des habitants des zones urbaines sensibles, nous profitons de la consultation publique pour partager quelques constatations quant aux fournisseurs historiques d'énergie. Celles-ci sont issues des demandes que formulent les usagers auprès de nos accueils.

Ces derniers font partie des anciens clients d'EDF-GDF qui ont eu des difficultés à comprendre que ces deux sociétés étaient dorénavant séparées et que de nouveaux fournisseurs arrivaient sur les marchés de l'énergie. Ceux-ci ont parfois été victimes d'ailleurs de techniques commerciales abusives et malhonnêtes, apprenant à retardement que leur énergie était fournie par une nouvelle société.

En ce qui concerne l'estimation et la facturation des consommations :

- les factures basées sur relevé ne nous semblent pas assez fréquentes compte tenu de la hausse des tarifs et de la fragilité financière de certains clients. A ce titre, il faut souligner le fait que pour bénéficier des aides sociales (Fonds social aux impayés d'énergie relevant des Conseils Généraux), il est nécessaire de fournir une facture sur relevé, ce qui est parfois difficile à obtenir ;
- la communication des relevés de compteurs par téléphone n'est pas toujours prise en compte (car l'opération est dite impossible pour des raisons informatiques) ;
- le fait que le contrôle de compteurs soit effectué par des sociétés sous-traitantes occasionne des dysfonctionnements entraînant l'envoi de factures fantaisistes et donc des coûts supplémentaires pour les clients ;
- en termes de proposition, nous suggérons que les personnes bénéficiant des tarifs sociaux fassent l'objet de relevés plus fréquentes au titre de leur situation (qui est déjà référencée par les fournisseurs).

Au sujet du traitement des réclamations par les fournisseurs d'énergie :

- les délais de traitement sont très longs et certaines réclamations restent sans réponse (envoi d'un chèque de remboursement de 600€ prenant plusieurs mois, accusé de réception de lettre recommandée jamais renvoyé, etc.) ;
- il faut déplorer l'absence de bureau physiquement ouvert pour Gaz de France, notamment pour des personnes qui rencontrent des difficultés ou qui sont incapables d'utiliser les services à distance (serveur téléphonique, Internet, etc.) ;
- plus particulièrement pour Gaz de France encore, des erreurs ont été commises sur l'encaissement de certaines factures. Les agents joints par téléphone indiquent alors que le problème va être signalé à un « chargé de clientèle » (personne non joignable par téléphone), et que celui-ci va rappeler. Or, en l'occurrence, aucun chargé de clientèle n'a rappelé avant que le médiateur Gaz de France soit saisi.

Contribution de la mairie de Bennwihr

Reçue le 1^{er} octobre 2010

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
DÉPARTEMENT DU HAUT-RHIN
MAIRIE de BENNWIHR



68630
03 89 47 90 26
Fax 03 89 47 81 25

Courriel: commune.bennwihr@orange.fr

Bennwihr, le 28 septembre 2010

Monsieur le Médiateur National de l'Energie
Consultation publique
Libre réponse n° 59252

75443 PARIS CEDEX 09

Concerne : consultation nationale sur les modalités de facturation et de traitement des réclamations des fournisseurs d'électricité et de gaz

Ce dossier est également suivi par Marie Paule BITZENHOFFER, directrice

Monsieur le Médiateur,

Je profite de cette occasion qui m'est donnée, pour vous communiquer les difficultés auxquelles nos collectivités se trouvent confrontées en la matière.

Toutes les difficultés auxquelles nos services sont confrontés au quotidien ont une unique origine : la dépersonnalisation. Il n'y a pas de suivi de dossier, pas d'interlocuteur, et les informations communiquées n'engagent quiconque.

Cela est vrai pour les services aux particuliers, qui viennent en nos services pour qu'on les aide à obtenir un simple renseignement, ou une ouverture de branchement, et vrai aussi pour nous-mêmes, notamment en matière d'instruction de permis de construire.

En effet, les services d'ERDF sont consultés pour toute demande de permis de construire. ERDF émet un avis, qui est transcrit sur le permis de construire. Mais il arrive qu'ERDF modifie sa position, au moment de la réalisation des travaux.

Les conséquences de ce changement de position sont d'ordre financier pour les Communes, non pour ERDF, qui n'est pas engagé par ses propres décisions. En effet, dans ces situations, la Commune s'est trouvée obligée de participer financièrement à une extension de réseau électrique (puisque non prévue dans le permis de construire).

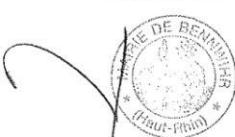
Selon notre service instructeur de la DDT, il est illégal de rajouter une mention au permis disant que tout changement de puissance générant une extension de réseau est à charge du pétitionnaire.

Cette situation me paraît inconcevable et risque, à très court terme, d'inciter les collectivités à refuser des permis de construire, vu le risque financier induit.

Je vous suis reconnaissant de l'attention que vous porterez à ces observations, et, me tenant à votre disposition pour tout élément d'information qui vous soit utile,

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Médiateur, l'expression de mes sincères salutations.

Le Maire,
Richard FUCHS.



Contribution du Syndicat Départemental d'Énergies de la Dordogne

Reçue le 4 octobre 2010



SYNDICAT DEPARTEMENTAL D'ENERGIES DE LA DORDOGNE

Périgueux, le 29 septembre 2010

Le Président

à

Monsieur le Médiateur National de l'Energie
Consultation publique
Libre Réponse n°59252
75443 PARIS Cedex 09

Contribution du SDE 24 à l'enquête nationale

Monsieur le Médiateur,

Le Syndicat Départemental d'Énergies de la Dordogne (SDE 24) souhaite apporter sa contribution à l'enquête lancée par vos services, laquelle a pour objectif de connaître les modalités de facturation et de traitement des réclamations concernant les fournisseurs d'électricité et de gaz.

En effet, le Syndicat Départemental d'Énergies de la Dordogne (SDE 24) est en charge de l'organisation de la distribution publique de l'électricité et du gaz pour le compte des 557 communes du département au travers des contrats de concessions en cours, et particulièrement depuis plus de 70 ans pour l'électricité. A ce titre, le SDE 24 intervient à la demande des usagers ou sert de relais pour recueillir et répondre aux sollicitations de ces derniers que ce soit en direction des gestionnaires de réseaux comme en direction des fournisseurs d'énergie.

Depuis 2003, l'ouverture progressive des marchés à la concurrence européenne et la réorganisation territoriale des fournisseurs d'énergie électrique et gazière mettent en évidence des problématiques de communication, d'interprétation, ou plus simplement de lecture des modes de facturation ou de traitement des réclamations des usagers. Quelques cas vécus au sein des services du SDE 24 montrent les difficultés rencontrées et certaines limites dans l'exercice.

Le dispositif actuel suscite de notre part les réflexions suivantes :

1) Sur un plan général

Il est relevé régulièrement au travers de nos contacts avec les usagers ou les élus sur le terrain, une certaine confusion sur les rôles que ces derniers attribuent aux gestionnaires de réseaux et aux fournisseurs d'énergie.

Les moyens de communication utilisés par les opérateurs et notamment les logos utilisés par le groupe EDF (par exemple) favorisent d'une certaine façon ces amalgames.

Par ailleurs, il convient de rappeler que les consommateurs qui bénéficient du Tarif de Première Nécessité (pour l'électricité) et du Tarif Spécial de Solidarité (pour le gaz) ne doivent pas subir de coupures en électricité ou en gaz dans un délai inférieur à 64 jours et à 49 jours pour les autres consommateurs selon les dispositions du décret du 13 août 2008.

Le décret susmentionné indique qu'une fois le Fonds de solidarité pour le logement saisi par le consommateur en défaut de paiement, aucune coupure ne peut intervenir avant la décision finale de cet organisme.

... / ...

... / ...

2°) Sur les difficultés rencontrées

A travers sa filiale ERDF, le groupe EDF vise la réduction des pertes sur le réseau dites « techniques », ce qui en soi est une très bonne chose ; cependant dans les moyens utilisés, il s'avère que les procédures actuelles, parfaitement transparentes pour l'opérateur, semblent peu accessibles ou peu compréhensibles, notamment pour les personnes âgées ou les personnes en difficulté.

Il est également utile de préciser ou de faire préciser, qu'avant la saisine du médiateur national de l'énergie, que le consommateur en désaccord avec son fournisseur doit s'adresser directement à ce dernier pour obtenir les raisons ou les explications indispensables à l'identification du différent relevé.

En matière de fourniture d'énergie électrique ou gazière, une des difficultés rencontrées vise la facturation intermédiaire aux usagers, particulièrement lors d'un premier abonnement ou lors d'un changement de fournisseur d'énergie, lorsque ce dernier n'a pas (ou mal) identifié les besoins réels de l'abonné (Cuisson – ECS – Chauffage).

En effet, la courbe de charge du logement peut être différente, selon le cas, et par conséquent les factures intermédiaires peuvent alors s'avérer excessives surtout pour une personne à faibles ressources financières d'où l'intérêt de prendre la mesure de ces dépenses dès l'origine du contrat, autre facteur de lisibilité de ce dernier.

A la lumière de l'expérience des services et plus encore pour des raisons pédagogiques, il paraît utile d'expliquer et même de réexpliquer ce qu'est une facture intermédiaire aux usagers tout comme les modalités de son calcul.

Pour les usagers - consommateurs mensualisés, l'ajustement des versements est proposé par le fournisseur mais dans le cas d'une utilisation de l'énergie facturée pour le chauffage, il est surtout dépendant de la rigueur climatique de l'année écoulée, ce qui constitue une difficulté supplémentaire pour une appréciation anticipée pertinente de l'usager.

Tels sont les éléments d'informations que je souhaitais porter à votre connaissance.

En espérant que ces informations soient de nature à conforter vos analyses.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Médiateur National de l'Energie, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Le Président,
Vice-Président de la FNCCR,

Philippe DUCENE

Contribution du Conseil général de la Loire

Reçue le 7 octobre 2010

En tant que gestionnaire du Fonds de Solidarité Logement (FSL), le Conseil général de la Loire souhaiterait vous faire part des difficultés rencontrées dans le cadre de son intervention de prise en charge des impayés d'énergie et ce dans plusieurs domaines.

Concernant les contributions au FSL, nous avons envoyé fin 2007 des courriers à tous les nouveaux fournisseurs d'énergie afin de leur demander dans quelle mesure ils prévoyaient de contribuer au FSL comme le prévoit la loi du 13 août 2004, nous n'avons reçu aucune réponse à ce jour. Cette obligation devrait peut-être leur être rappelée.

Concernant POWEO et DIRECT ENERGIE (nouveaux fournisseurs les plus présents dans notre département) : depuis l'ouverture des marchés de l'énergie, nous avons rencontré de grosses difficultés dans la mise en œuvre du FSL car peu de fournisseurs ont créé un service solidarité. Il est très compliqué de les joindre que ce soit par téléphone, par mail ou par fax et les interlocuteurs changent très souvent. De plus, il n'y a pas de suivi dans le traitement des dossiers et des paiements. Certaines familles se sont vues couper la fourniture d'énergie alors même que le FSL était intervenu ce qui est tout à fait contraire à la loi. Il est très compliqué dans ces cas-là de faire rétablir la fourniture d'énergie dans la mesure où l'intervention doit être réalisée par ERDF ou GrDF.

De plus, afin de prémunir les familles contre la coupure, nous envoyons systématiquement une fiche de liaison au fournisseur afin qu'il ait connaissance de la demande faite au FSL et qu'il suspende les poursuites le temps que le FSL statue, cette fiche ne nous est que très rarement renvoyée malgré de multiples relances. Nous avons fait intervenir le Syndicat Intercommunal d'Énergies de la Loire afin qu'il puisse être le relais de nos difficultés auprès de la fédération des autorités concédantes. Il serait indispensable que chaque fournisseur se dote d'un véritable service de solidarité avec par exemple un numéro d'appel qui ne change pas.

Concernant GDF-SUEZ, nous avons rencontré des difficultés dans l'affectation des paiements du FSL sur les comptes clients ; ces situations ont été reprises au cas par cas avec le correspondant solidarité local. De plus en 2009, GDF a connu semble-t-il des problèmes de traitement informatique qui ont entraîné sur notre département la non prise en compte des relevés des consommations pendant des périodes longues (parfois de près de 18 mois). Cela a eu pour conséquence des envois de factures de régularisation d'un montant très élevé (souvent au-delà de 1000€) ce qui pose de réelles difficultés pour les familles les plus précarisées. De plus, GDF n'avait pas, l'année dernière, de système mettant fin au prélèvement automatique en cas de prélèvements rejettés ce qui a entraîné des frais bancaires importants pour certaines familles : cette situation semble depuis avoir été régularisée.

Enfin concernant la mise en œuvre des tarifs sociaux (tarif de première nécessité en électricité ou tarif spécial de solidarité en gaz naturel) nous constatons que peu de familles y ont accès malgré leurs faibles ressources : une information en ce sens serait peut-être à imaginer.

Contribution de la FNSICAE et ELE

Reçue le 7 octobre 2010



Contribution d'Entreprises Locales de Distribution à la consultation publique du médiateur national de l'énergie

sur les modalités de facturation et de traitement des réclamations des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

Les Entreprises Locales de Distribution adhérentes à ELE et à la FNSICAE, souhaitent contribuer à la consultation publique initiée par le médiateur de l'énergie dans le cadre de la rédaction de son rapport au Ministre de l'Ecologie, de l'Energie, de Développement Durable et de la Mer sur les modalités de facturation et de traitement des réclamations des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel.

Il faut tout d'abord rappeler que la section 12, du chapitre I^o, du titre II, du livre I de la partie législative du Code de la Consommation impose déjà de nombreuses obligations aux fournisseurs d'électricité et de gaz naturel aux fins de protection du consommateur :

Sont notamment à indiquer au niveau de l'offre (article L121-87) les modalités de facturation et les modes de paiement proposés (9^o), ainsi que les modes de règlement amiable des litiges (15^o)

Ces informations peuvent orienter le consommateur dans le choix d'un fournisseur.

La facturation

En ce qui concerne les informations relatives à la facturation, l'arrêté du 2 juillet 2007 décrit de façon détaillée et exhaustive les éléments à porter sur les factures.

A noter que, selon les enquêtes que nous réalisons périodiquement, ces éléments sont souvent jugés trop nombreux et difficiles à appréhender par une majorité de la clientèle ; si ces éléments permettent une réelle compréhension de la facture, il conviendrait donc toutefois de ne pas en ajouter de nouveaux.

L'estimation des consommations

Les relevés n'étant effectués qu'à une fréquence de 6 mois, l'estimation des index est une méthode nécessaire pour permettre des facturations intermédiaires entre deux relevés. L'émission d'une facture intermédiaire répond notamment à la demande des consommateurs qui, sans choisir une mensualisation de leurs règlements, souhaitent éviter d'avoir à régler en une fois un montant de facture trop élevé étant donné le paiement de l'énergie à terme échu.



Toutefois, l'estimation des consommations est par définition incertaine, puisque basée sur des consommations antérieures. Il se peut que dans certains cas, suite à des évolutions de paramètres externes (conditions climatiques par exemple) ou d'utilisation de l'énergie, ces estimations puissent être surévaluées. Dans cette hypothèse, le client a toujours la possibilité de transmettre ses index réels pour que la facture puisse être rectifiée. De plus, un mécanisme est prévu par le projet de loi NOME (cf. ci après).

Enfin, la mise en place des compteurs évolués, permettant la relève selon les besoins, devrait en principe permettre d'apporter une réponse plus adaptée à ce nécessaire besoin de facturation.

Les Réclamations

Il appartient à chaque fournisseur de définir ses mesures de gestion et de procédure de traitement des réclamations, tant au niveau du contrôle interne de prise en compte, que des délais de traitement ; on rappelle l'obligation de préciser ces délais dans l'offre commerciale.

Les Conditions Générales de Vente

Rappelons que les Conditions Générales de Vente, aux clients relevant du Code de la Consommation, sont élaborées dans le cadre du contrat de concession liant le fournisseur d'électricité, des Tarifs Réglementés de Vente et la collectivité organisatrice. Il y a donc une validation au plus proche de la clientèle de ces Conditions Générales de Vente.

Le projet de Loi NOME

Enfin, nous notons que le projet de loi portant Nouvelle Organisation du Marché de l'électricité, intègre de nouvelles mesures de protection du consommateur :

- l'offre préalable devra comprendre une information sur les modes de contentieux du fournisseur,
- des délais sont fixés pour la facturation lors d'une résiliation de contrat, ainsi que pour le remboursement de l'éventuel trop perçu,
- la facturation sur index estimés est précisée, avec indication de la base retenue par le fournisseur au client,
- possibilité pour le client de transmettre au fournisseur les index réels pour la facturation

Conclusion

Etant donné les mesures actuelles, complétées par celles prévues par le projet de Loi NOME, il ne semble pas nécessaire, du point de vue des Entreprises Locales de Distribution, que soient envisagées de nouvelles modalités ou obligations, sauf à ce que cela ne nuise à la fluidité actuelle de leurs relations avec leurs clients.

◎◎◎◎◎

Contribution de Gas Natural Europe

Reçue le 15 octobre 2010



Médiateur National de l'énergie

Paris, le 14 octobre 2010

Objet : réponse à la consultation sur les modalités de facturation et de traitement des réclamations des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

Messieurs,

Gas Natural Europe, et plus largement le Groupe Gas Natural Fenosa, a toujours considéré la satisfaction des clients et la transparence vis-à-vis de ces derniers comme un objectif prioritaire.

C'est guidé par cette exigence que vous trouverez ci-dessous nos contributions aux trois thèmes de votre consultation.

L'information des consommateurs relative à la facturation

Gas Natural Europe estime qu'il est fondamental que la facture transmise au client permette la plus grande transmission d'information possible. Ainsi, il est indispensable de conserver la mise en exergue du détail de l'énergie et des coûts d'acheminement et des références pertinentes (PCE, CAR, profil). A cet effet, le client doit disposer de ces renseignements dès la transmission d'une offre ou d'un contrat.

L'estimation et la facturation des consommations

Tout d'abord, il est indispensable de rappeler que les index permettant le calcul des consommations de facturation sont issus de relèves réalisées par les entreprises gestionnaires de réseau de distribution. Bien que ces relèves soit globalement d'un niveau satisfaisant, il est essentiel de poursuivre une démarche de qualité visant à terme le zéro défaut.

Ensuite, les estimations de consommations sont calculées sur la base d'hypothèses transmises par les entreprises gestionnaires de réseau de distribution (consommations de référence, profil de consommations,...). Nous avons actuellement comme cible commercial des clients industriels où les mesures sont réalisées via télérelèvés ou



selon une périodicité mensuelle. La problématique d'estimation n'est donc pas significative.

Cependant, nous intégrons progressivement dans notre portefeuille clients des sites à consommations plus réduites. Dans ce cas, nous nous conformons aux estimations réalisées par les entreprises gestionnaires de réseaux au moyen du système de profilage pour les estimations de facturation. Elles correspondent à une relève corrigée du coefficient k2 informé par les gestionnaires de réseaux.

Nous sommes également très attentifs aux évolutions concernant la gestion et le calcul des CED.

Le traitement des réclamations par les fournisseurs de gaz naturel

Gas Natural Europe fait mention des coordonnées de son service clients dans l'ensemble de ses documents contractuels et factures.

Nous restons à la disposition du Médiateur National de l'énergie pour étudier ensemble les modalités adéquates pour répondre de manières efficientes aux attentes des consommateurs. Il convient de bien déterminer les informations qui permettraient de résoudre au plus vite les interrogations collectives.

Restant à votre disposition pour tout complément d'information, nous vous prions, d'agréer, Messieurs, l'expression de nos sincères salutations

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Lluis BERTRAN".

Lluis BERTRAN
Directeur Général Europe

Contribution de la Ville de Lyon

Reçue le 15 octobre 2010, adressée par Mme Anne Guilhot, Directrice Adjointe, pôle Energies & Maintenance technique

La Ville de Lyon (facture annuelle 8M€ en électricité et 4M€ en gaz naturel) a peu d'électricité et de gaz naturel achetés sous forme de marché public après mise en concurrence ; toutefois elle a réalisé des consultations pour quelques sites. Seules EDF et GDF se sont positionnés. C'est pourquoi aucun autre fournisseur ne peut être cité dans cette contribution.

Sujet	Problème	Proposition/suggestion
Facturation de l'acheminement (TURPE) (électricité non réglementée) (EDF, GDF)	Les lignes de la facturation du TURPE sont incompréhensibles (même par notre fournisseur), non vérifiables, car reprenant en détail les composantes du calcul du prix de l'acheminement.	Trouver une formule simplifiée ou une présentation synthétique avec une autre approche pour la facturation du TURPE.
Facturation des prestations « réseaux publics » (EDF, GDF)	Pas de libellé précis et aucune date d'exécution. Par ailleurs les frais de dédit sont quasi toujours sujets à doute. Le fait de laisser un message sur un téléphone n'est pas pour nous validation d'un rendez vous.	Chaque ligne de prestation facturée devrait se référer à la nomenclature des catalogues de prestations, la date de la prestation devrait être systématiquement indiquée. Les « rendez vous vain ou annulés » devraient être traçables.
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) (EDF GDF)	Peu compréhensible : pour le gaz naturel la CTA dépend-elle du fournisseur ?	Une information « pédagogique » faite par la CRE devrait être adressée aux clients via leurs fournisseurs.
Factures papier facturées (électricité non réglementée EDF)	EDF facture 2€ une facture papier, même sans accord du client, notamment dans le cadre d'un marché public qui n'inclut pas ces frais. Nous rencontrons beaucoup de difficultés pour faire annuler ces frais.	Ces dépenses devraient être englobées dans le prix unitaire ; la démarche devrait être inverse : les modes de facturation électronique devraient donner lieu à réduction.
Suppression de DIALEGE (EDF) et changement de format numérique de facturation	Pour garder un service ayant fait ses preuves depuis dix ans, la Ville doit investir dans un nouvel outil informatique, et assumer des dépenses de fonctionnement : achat de service de regroupement, achat de flux numériques de factures.	EDF nous dit que c'est la CRE qui lui a imposé, pour des raisons d'égalité des fournisseurs, d'abandonner ses outils existants Si c'est le cas, la CRE aurait pu prévoir un accompagnement technique ou financier des collectivités locales ou clients qui sont

	En sus du temps important passé par la ville le système coté fournisseur n'étant pas au point, il y a des blocages de factures.	impactés.
Paiement des factures (EDF, GDF) : - délais - avoirs - mélange des procédures entre réglementé et non réglementé.	Les délais de paiement d'Énergies du Code de la Consommation (15 jours) sont incohérents avec ceux du code des Marchés Public (30 jours). Les remboursements réels sont inférieurs aux avoirs annoncés sans aucune justification. Des factures issues de Marchés Publics sont aiguillées par erreur vers les procédures de virement sans mandatement préalable.	Exiger des fournisseurs qu'ils fassent une exception pour les clients soumis au Code des Marchés Publics.
Relances inappropriées fréquentes (GDF, GrDF)	Relance automatique alors que le dossier est en cours de traitement avec le service clientèle.	
Non qualité des factures : erreurs manifestes (EDF, GDF).	Les factures émises de systèmes centraux ne sont pas systématiquement vérifiées avant envoi : erreurs manifestes et faciles à relever (mais les autres ?) : -date de prochaine relève annoncée dans la facture antérieure à la facture. -facture à « 0 ».	Une supra vérification, voire agrément ; des outils et procédures de facturations. Inciter les fournisseurs à remettre de l'humain dans la chaîne de proximité. (cf. point suivant)
Traitement des réclamations (EDF, GDF) : marge de traitement très réduite par les interlocuteurs locaux, interlocuteurs parfois multiples (GDF).	Les chargés de clientèle locaux font « remonter » les réclamations aux sièges ou services centraux ; ils n'ont plus la main pour résoudre localement certains problèmes.	
La notion de client « multi sites » n'est plus intégrée : multiplication des courriers divers, envoi unitaire des factures (EDF, GDF).	Nous recevons parfois cent enveloppes avec cents courriers identiques...	
Enquêtes de satisfaction incessantes (EDF, GDF).	Appels fréquents (services, élus) pour des enquêtes de satisfaction. Avec en général des questions engendrant une confusion entre fournisseurs aux tarifs réglementés ou en offre de marché, voire distributeur.	

Contribution de l'Association Française du Gaz

Reçue le 15 octobre 2010



Le 15 octobre 2010

Réponse à la consultation du médiateur national de l'énergie sur les modalités de facturation et de traitement des réclamations des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

L'AFG souhaite apporter toutes informations de nature à faciliter la compréhension des processus mis en œuvre par les opérateurs gaziers intervenant à divers titres dans la chaîne de facturation et de traitement des réclamations des fournisseurs de gaz naturel. L'AFG considère en effet qu'une bonne connaissance objective des pratiques en vigueur et des démarches d'amélioration est nécessaire pour identifier les sources de difficultés et proposer des pistes de progrès adaptées pour améliorer encore la satisfaction des clients qui est, rappelons-le, un objectif majeur de nos entreprises. Les propos qui suivent ne se rapportent qu'au secteur du gaz naturel, ils sont ordonnés autour des trois thèmes structurés par le médiateur.

1 - L'information des consommateurs relative à la facturation.

Dans le but de simplifier les relations avec le client, la loi a décidé que le fournisseur serait l'interlocuteur unique du client, et qu'une seule facture serait éditée et transmise par le fournisseur d'énergie. En conséquence, l'information des consommateurs relative à la facturation relève du fournisseur.

L'AFG considère que non seulement ce principe ne doit pas être remis en cause afin de préserver la lisibilité des processus en vigueur, mais il doit en outre être clairement établi dans l'offre et les documents contractuels du fournisseur pour faciliter la démarche des consommateurs en cas de nécessité. Il serait souhaitable dans le cadre de la révision de l'arrêté facture d'alléger les mentions obligatoires afin de la rendre plus lisible pour les consommateurs.

2 – L'estimation et la facturation des consommations.

Il faut distinguer deux étapes.

Pour la clientèle résidentielle, tertiaire et petite industrie, le distributeur est chargé de communiquer semestriellement les index et les consommations aux fournisseurs. Cette étape est à distinguer de la facturation sur estimations que peuvent établir les fournisseurs à un rythme plus fréquent, dans le cadre du contrat de fourniture qui les lie au client.

Il existe donc deux sources potentielles pouvant occasionner des erreurs de facturation: erreurs liées aux index qui sont de la responsabilité des distributeurs, ou/et erreurs provenant des autres composantes de la facturation qui sont de la responsabilité des fournisseurs.

Pour ce qui concerne le premier type d'erreurs, il convient de rappeler que le taux de factures rectifiées suite aux erreurs imputables aux gestionnaires de réseau de distribution est de l'ordre de un pour mille, ce qui situe la qualité de la relève du gaz en France à un très bon niveau dans la catégorie de services comparable. Bien que cet indicateur soit satisfaisant, cela correspond néanmoins à un nombre potentiel important d'anomalies et donc de réclamations.

Dans une grande majorité de cas, ce type d'erreurs provient de l'absence de relevé de l'index réel de consommation par suite de l'inaccessibilité au compteur du client par le relevé. Pour y remédier, les clients dont les index sont réputés inaccessibles sont avertis par courrier de la date et de la plage horaire de passage du relevé. S'il est absent au relevé, il a la possibilité de transmettre l'index affiché à son compteur au distributeur par carte T ou serveur vocal dont le processus est en voie de développement. En outre, le fournisseur peut aussi collecter sous certaines conditions sur les portails informatiques des opérateurs de réseaux un index auto-relevé par le client.

De nouveaux canaux de communication (SMS, portail internet, etc.) sont à l'étude pour élargir la palette des moyens de communication mis à la disposition des clients pour faciliter encore plus la collecte des index de consommation par le gestionnaire de réseau.

Une des voies de progrès pourrait porter sur le renforcement du contrôle des consommations annuelles de référence tant par le distributeur que par le fournisseur. Il convient de souligner en outre que le rôle du fournisseur est important dans le calcul du montant des premières factures pour un nouveau client. Une autre voie de progrès pourrait porter sur l'amélioration des processus d'intégration des relevés communiqués par le client pour les factures estimées.

Le compteur communicant, en cours d'expérimentation, devrait permettre une fois mis en service, de relever sans délais les index lors de toute modification contractuelle: changement de fournisseur, d'offre, ou évolution des prix du gaz naturel par exemple. A cet égard, l'AFG souhaite vivement son déploiement dès que les conditions techniques et économiques seront réunies.

Enfin, il ne faut pas perdre de vue le dispositif relatif à la mensualisation du paiement optée par plus de la moitié des clients pour ses avantages intrinsèques. C'est parmi ces « clients mensualisés » que le taux d'anomalie est le plus faible. Pour ses nombreuses qualités, il convient sans doute de promouvoir encore davantage ce dispositif, en veillant à la bonne adéquation des mensualités et de la facture de régularisation aux consommations des clients.

3 - Le traitement des réclamations par les fournisseurs de gaz naturel.

Il existe de longue date des « services clients » mis en place par nos entreprises pour être à l'écoute des attentes des clients pour améliorer sans cesse leur satisfaction qui est la clé de voûte de nos activités. Les changements structurels intervenus ces dernières années ont conduit nos entreprises à intensifier encore davantage leurs efforts sur ce plan pour faire face au nouvel environnement caractérisé à la fois par un nombre plus élevé d'intervenants sur le marché et par une organisation différente de leurs rôles et responsabilités.

Pour ce qui concerne le traitement des réclamations des clients, il est utile de rappeler qu'environ 80% de réclamations est résolu sous huit jours par les « services clients ». Les « services consommateurs » internes aux entreprises traitent la plupart des réclamations résiduelles pour les cas nécessitant une investigation particulière ne relevant pas des procédures standard. La plupart des entreprises se sont dotées en outre d'un système de médiation interne pour traiter en dernier recours les litiges résiduels, dont l'efficacité est démontrée par les indicateurs de suivi (délai, qualité, satisfaction

des clients). Ces dispositifs ont aussi joué un rôle majeur dans l'amélioration de la satisfaction des clients.

Cet ensemble organisationnel traduit la volonté du secteur de mettre en œuvre des services performants aux clients tout en traitant dans le même temps des réclamations et anomalies inhérentes aux entreprises de services. La médiation est en effet nécessaire pour apporter de façon concertée des réponses individuelles et collectives durables aux attentes des consommateurs. Toutefois, il faut être particulièrement vigilant lorsqu'il s'agit d'élaborer des règles applicables à des situations générales.

L'AFG souligne enfin que la confiance est un facteur important pour la réussite de la concertation, il faut éviter en conséquence que des dysfonctionnements ponctuels ne fassent l'objet d'une communication contre productive pouvant mettre à mal la crédibilité du système.

Il est en effet primordial de réunir toutes les conditions propices pour faire face aux nombreux défis auxquels sont confrontées les parties prenantes: réussite du Grenelle de l'environnement, fluidification du marché de l'énergie pour faciliter le libre choix d'un fournisseur, compétitivité du gaz naturel face aux autres énergies. Jusqu'à présent, cette confiance entre les acteurs a déjà permis de construire progressivement le dispositif actuel, elle sera nécessaire pour poursuivre l'élaboration des services tels que la maîtrise de la demande d'énergie, ou des dispositifs à caractère social dont le but est de protéger les plus démunis.

Contribution d'OR.GE.CO 01

Reçue le 15 octobre 2010, adressée par Mme Stéphanie Devaux

Nous avons pris connaissance de la consultation publique de vos services ouverte sur les modalités de facturation et de traitement des réclamations des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel.

Nombres de réclamations nous parviennent de clients qui ne comprennent pas leurs facturations du fait que celles-ci sont souvent basées sur des estimations et ce, parfois sur plusieurs années consécutives. Ceci occasionne des factures rectificatives parfois conséquentes. Le consommateur ne comprend pas pour quelle raison, alors que le fournisseur est responsable de la situation en ne procédant pas à la relève des compteurs, aucun arrangement amiable n'est possible.

Concernant le traitement des réclamations, il est regrettable que les fournisseurs ne répondent pas dans de brefs délais.

De plus, il n'y a que très rarement la possibilité de "discuter" du litige, notamment parce que nous ne disposons pas d'interlocuteur privilégié auprès des fournisseurs.

Nous espérons que les fournisseurs d'énergie prendront en considération les réclamations qui leur sont adressées avec toute l'attention nécessaire.

Contribution de l'association NCR

Reçue le 15 octobre 2010



Association sans but lucratif
agrée pour exercer l'action civile

CCP Lyon 1 784 59 A

Mouveaux Consommateurs du Rhône
affiliée à l'Association Fédérale des Nouveaux Consommateurs ANC

Médiateur national de l'énergie
Consultation publique
Libre réponse n°59252
75443 PARIS cedex 09

Lyon le 11 octobre 2010

votre contact :

objet : **Contribution à la consultation publique du médiateur national de l'énergie sur les modalités de facturation et de traitement des réclamations des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel**

Madame, Monsieur,

Notre association vous adresse ci-dessous un litige en cours avec EDF concernant une facturation de la consommation d'électricité, ainsi que le traitement de cette réclamation.

Notre adhérente _____ abonnée EDF référence contrat numéro _____, a reçue une facture d'un montant à régler de 2876,38 euros pour une consommation de 25430 kwh en deux mois du 10 mars au 10 mai 2010 (pièce 1)

Elle a contacté EDF pour avoir des explications sur cette facture et a adressé par lettre recommandée avec accusé de réception une lettre au service consommateur d'EDF en date du 8 juin 2010 si la lettre est bien parvenue et n'ayant aucune réponse de la part du service consommateur d'EDF elle renvoyait une nouvelle lettre le 20 juillet 2010 en recommandée avec accusé de réception si cette lettre est bien parvenue EDF, celle-ci ne répondait toujours pas à sa réclamation, elle décidait donc de saisir notre association.

Ce comportement est contraire au engagement d'EDF stipulé dans ses conditions générales de vente paragraphe 11 MODE DE REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES alinéa 1 Modes de règlement internes (pièce 2).

Notre association adressait par courrier simple une lettre au service régional consommateurs rhône-alpes auvergne (pièce 3) et nous avons informé par courriel _____ en charge de ce service, elle nous a

16, rue de Condé - 69002 Lyon

Nouveaux Consommateurs du Rhône

informé que sa fonction venait d'être transférer à (pièce 4)

Le service consommateur, par lettre en date du 9 août 2010 répondait à en réponse à sa lettre du 2 août 2010, disons plutôt au courrier adressé par notre association car ses courriers en lettre recommandée sont restés sans réponse (pièce 5)

Par courriel du 13 août 2010 adressé par à celle-ci s'étonne que malgré son versement de deux fois 300 euros EDF lui a suspendu la fourniture d'électricité et qu'il lui est ordonné de payer l'intégralité de la facture. (pièce 6)

Le service consommateur, interlocuteur , lettre signée par le responsable du service client, par lettre en date du 20 août 2010 informe que cette facture serait une régularisation de sa consommation depuis le 18 novembre 2009 et plus sûrement depuis la dernière relève des agents d'EDF le 13 novembre 2007 soit près de trois (3) ans. (pièce 7)

Nous rappelons le manquement d'EDF à ses obligations contractuelles comme indiquées dans les conditions générales de ventes paragraphe 6-5 Accès aux installations pour le relevé des compteurs, ... *le relevé de ses compteurs par EDF au moins une fois par an. Dans les cas où l'accès aux compteurs nécessite la présence du client, celui-ci est informé au préalable du passage d'EDF...*

La responsable du service client dans son courrier confirme que le service technique n'est pas dans l'obligation d'adresser aux clients un courrier pour l'annonce du relevé, ce qui est faux puisqu'il s'agit d'une obligation contractuelle.

Nous pouvons aussi rajouter que doit figurer dans la réponse du service consommateur au client les coordonnées du médiateur d'EDF comme stipulé dans les conditions générales de vente paragraphe 11-1 *si le consommateur n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service consommateur, il peut saisir le médiateur EDF dont les coordonnées sont mentionnées dans cette réponse.*

Encore une obligation contractuelle non respecté par EDF

A ce jour ce litige est toujours en cours de résolution par EDF, ce dossier est pris en charge par du service consommateurs téléphone 04 69 65 60 94 est qui a demandé à de lui adressé le relevé de

Nouveaux Consommateurs du Rhône

l'index de son compteur toute les semaines car il pense que cette facture élevée serait dû à son compteur qui c'est emballé ! et non une régularisation d'index, comme annoncé par le même service consommateurs.

Nous avons contacté par courriel en date du 5 octobre 2010, pour connaître l'état d'avancement de la résolution de ce litige, à ce jour soit une semaine plus tard, aucune réponse d'EDF (pièce 8)

En conclusion dans ce litige, nous constatons une volonté d'EDF de ne pas prendre en compte les réclamations de sa cliente, il a fallu qu'une association de consommateurs adresse ses courriers pour qu'EDF contacte sa cliente.

Mais nous constatons une désorganisation, dans le traitement des litiges car à chaque contacte un nouvel interlocuteur qui demande l'historique de l'affaire, nous en avons pour preuve le mail adressé par du service consommateur le 1 septembre 2010 à notre association ou il nous demande de lui adresser les coordonnées de afin qu'il puisse traiter ce dossier, alors que le service consommateur a eu de nombreux échanges par téléphone, mail et courriers adressés à depuis un mois environ et notre réponse (pièce 9)

Confidentialité des réponses

Nous vous demandons en cas de publication des contributions de respecter l'anonymat pour notre adhérente.

Il faut aussi constater que la privation d'EDF n'a pas apporter un plus aux consommateurs, car si des litiges existaient à l'époque EDF-GDF nous avions des interlocuteurs qui étaient plus sensibilisés à une résolution rapide des litiges.

Recevez, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.



Jean-Paul HERRES
Président de l'association

Courriel : nouveau.conso.69@wanadoo.fr

Annexe : pièces citées

Contribution de Familles de France, fédération de la Loire

Reçue le 15 octobre 2010



FEDERATION DE LA LOIRE

FAMILLE DE France
SERVICE CONSOMMATEURS

Médiateur de l'énergie
Consultation publique 59252

SAINT ETIENNE Le 12 OCTOBRE 2010

Monsieur, Madame

Suite à la requête qui nous est parvenue, le service consommateurs vient par la présente vous signaler un cas de différend relatif au traitement des réclamations concernant la fourniture d'énergie, néanmoins un bref rappel des faits s'avère peut être nécessaire :

Un de nos adhérent Monsieur X souhaitait équiper son domicile d'une installation photovoltaïques, à cet effet, il lui a été établi un contrat de raccordement permettant de relier sa résidence principale au réseau public de distribution d'électricité, au cours de l'exécution dudit contrat quelques soucis sont intervenus au niveau de l'installation, les différents travaux ont dès lors duré huit mois, c'est au court de cette échéance qu'une première facture lui a été transmise par le service en charge du rachat de l'énergie qu'il a produit,

Un différend naît entre Monsieur X et ELECTRICITE DE France, suite à la contestation qu'effectue le client concernant le tarif qui lui a été appliqué pour le rachat de l'énergie qu'il a produit,

En l'espèce ELECTRICITE DE France lui a appliqué le tarif de l'année antérieure alors même que les différents travaux d'installation du matériel photovoltaïque était en cours, que le contrat de » raccordement a été signé en 2008, que le tarif de l'année en cours était plus intéressant pour lui.

Le plaignant s'est dès lors saisi du service consommateurs qui a entamer diverses négociations avec ELECTRICITE DE France afin qu'il soit pris en compte le tarif de 2010 CORRESPONDANT 0.60176 centimes d'euro au lieu du tarif de 2009 fixé à 0. 57187 centimes d'euro.

Par un courrier en date du 3 Juin 2010 la société a signifié d'une part, au service consommateurs son incapacité à modifier le tarif du fait que ce dernier serait fixé en fonction d'un arrêté du 11 Juillet 2006, elle serait dès lors liée par les textes officiels qui l'empêcherait de régler les difficultés rencontrés par les clients au cas par cas, d'autre part, EDF DOAT(département obligation d'achat) a transmis la dénomination des différents indices qu'elle utilise pour le calcul du tarif de base, et par la suite (dans un courrier séparé), les identifiants chiffrés de la nomenclature INSEE des indices pris en compte dans le calcul du tarif de base.

Le dossier est à l'heure actuelle en cours d'examen depuis le 4 Août 2010, il a été transmis à Monsieur le Médiateur de la République Jean DELEVOYE,

N'ayant pas instruis l'affaire du fait de ma prise de poste en date du 1 Septembre 2010, il me paraît tout de même possible de relever certains éléments qui me semblent intéressants quant à l'étude qui est en cours :

Une lecture attentive du contrat d'achat d'énergie électrique met en exergue la difficulté que pourrait rencontrer un profane quant à la compréhension des différentes clauses contractuelles notamment la partie relative aux conditions générales d'achat (Article VII : Rémunération de l'énergie électrique achetée, points 2°, 5° relatifs au tarif et à l'indexation de la rémunération).

Par conséquent il se pose la question de l'évaluation de la politique d'accès à l'énergie verte proposée par le gouvernement suite aux différentes préconisations prises au moment du Grenelle de l'environnement ?

Les différentes difficultés pratiques que rencontrent les usagers du service public de distribution d'énergie deviennent dès lors un obstacle à l'évolution de cette politique publique d'accès à l'énergie.

Quelle serait la finalité concrète du rapport qui sera remis au Ministère de l'écologie ? Au niveau de la pratique, que préconisez-vous pour les différentes associations de Défense des droits des consommateurs qui sont démunies face à ce genre de différend qui ne peuvent être résolu que par des spécialistes ayant une formation juridique en la matière, sachant que toutes les contestations des usagers ne nécessitent pas au prime abord une intervention judiciaire ?

Veuillez, agréer, Monsieur, Madame, l'expression de ma considération distinguée.

Valérie Anne IKANDAK-PEYE



Familles de France – Fédération Nationale reconnue d'utilité publique
Agréée d'éducation populaire – Agréée organisation nationale de consommateurs –
Organisme de formation

8, rue Gutenberg 42100 SAINT-ETIENNE Tél./Fax : 04.77.59.70.63
Livebox : 08 77 31 85 42
E-mail : famillesdefrance.loire@orange.fr Internet : www.familles-de-france.org

Contribution de POWEO

Reçue le 15 octobre 2010

A la suite de l'audition du 1^{er} octobre, POWEO souhaite insister sur le fait que si la facturation par les fournisseurs de leurs clients demeure un enjeu majeur pour l'ouverture des marchés de l'énergie, les causes des réclamations des consommateurs ne se trouvent pas nécessairement dans des comportements anormaux des fournisseurs. Les réclamations que le médiateur national de l'énergie a enregistrées et qui ont déclenché l'interrogation des pouvoirs publics ayant conduit à la présente consultation sont en effet la conséquence de la séparation des activités des différents acteurs de l'énergie comme des contraintes excessives qui pèsent sur les fournisseurs d'énergie. Nos process internes de facturation sont certes toujours perfectibles mais les réclamations clients sont peu nombreuses au regard du nombre de clients servis par POWEO.

Nous disons clairement que les règles contractuelles et les processus opérationnels mis en œuvre sur les marchés de l'énergie mais aussi la prise en compte insuffisante de la problématique de la précarité énergétique sont les causes principales d'insatisfaction des consommateurs et qu'il conviendrait de rééquilibrer les relations entre les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux (GRD).

1. l'information des consommateurs relative à la facturation

Il nous semble important de souligner que l'information des consommateurs sur la facturation ne passe certainement pas par une facture de plus en plus longue et complexe, contrairement à l'idée que semble s'en faire l'administration. L'arrêté actuel relatif aux mentions sur factures est déjà difficile à appliquer parfaitement puisque les gestionnaires de réseaux de distribution ne donnent pas toutes les informations permettant de le respecter (exemple : absence de coefficient de conversion en gaz naturel). Vouloir faire de la facture un document d'information ne fera que troubler le consommateur et générera certainement des appels/réclamations vers les fournisseurs et des coûts de gestion supplémentaires pour ces derniers alors même que les coûts d'acquisition et de gestion des clients supportés par les fournisseurs comme POWEO compromettent d'ores et déjà leur rentabilité eu égard au ciseau tarifaire.

L'information des consommateurs passe par une facture simple, lisible, et comportant des informations vérifiables. Le cœur du problème ne se situe pas dans les process de facturation des fournisseurs, qui ont depuis plusieurs années eu le temps de s'améliorer, mais dans la fiabilité des données de comptage en provenance des GRD qui, de par la loi, ont seuls la maîtrise du comptage.

Les acteurs des marchés ne peuvent aujourd'hui se contenter d'attendre la mise en place des compteurs communicants annoncés par les gestionnaires de réseaux électriques ou de compteurs perfectionnés en gaz naturel, compte tenu des délais de déploiement de ces futurs compteurs, quelles que soient par ailleurs leurs spécifications techniques. Il est nécessaire d'obtenir des gestionnaires de réseaux la bonne exécution de leur mission légale de comptage dans l'état actuel de leurs réseaux et de leurs systèmes d'information. Cela passe probablement par une prise en compte renforcée de la qualité de leur service lors de l'élaboration par la CRE de la tarification de l'utilisation des réseaux.

L'organisation contractuelle des relations entre les GRD, les fournisseurs et les clients a pour conséquence que les fournisseurs supportent directement les dysfonctionnements des systèmes d'information des gestionnaires de réseaux qui leur communiquent trop souvent des données erronées, ce qui entraîne des facturations sous-estimées, ou au

contraire sur-estimées, une insatisfaction des clients, des ruptures de contrats, ainsi, faut-il le rappeler des manques à gagner pour les fournisseurs et des réclamations parfois médiatisées.

La première piste d'amélioration serait de rendre les gestionnaires de réseaux responsables de leur facturation de l'accès au réseau, et des prestations complémentaires à l'égard des utilisateurs des réseaux. Or, dès lors que le branchement est opéré, les clients sont en relation le plus souvent avec les fournisseurs, lesquels payent aux GRD le prix de l'accès aux réseaux avant même de récupérer ce prix auprès des clients. Les fournisseurs supportent donc les conséquences financières des erreurs de comptage des GRD qui ne devraient être payés qu'une fois le prix de l'accès au réseau encaissé par le fournisseur.

L'information des consommateurs sur la facturation passe aussi certainement par une meilleure diffusion en amont de l'information relative aux différentes aides possibles aux consommateurs démunis. Ce sujet n'est pas au cœur de la présente consultation mais il nous semble essentiel d'insister sur le besoin de traiter un certain nombre de problèmes en amont des factures.

2. l'estimation et la facturation des consommations

Informations pour lesquelles POWEO souhaite préserver la confidentialité

3. le traitement des réclamations par les fournisseurs d'énergie

POWEO reçoit un certain nombre de réclamations ayant trait à des problèmes d'index de bascule que les clients contestent. Outre le fait que la compréhension des données reçues par le client est difficilement compréhensible, que ce soit par le fournisseur, un représentant, un avocat ou un juge, les redressements sont effectués par les GRD sans que la règle de gestion ne soit claire. En outre, nous n'obtenons souvent satisfaction qu'en raison du fait que le différend est porté en justice.

De plus, il est souvent nécessaire, afin d'obtenir une réponse, de poser la question directement à l'échelon national et non aux directions régionales. La question posée à l'échelon régional des GRD reste souvent sans réponse ou alors celle-ci est d'une qualité médiocre (informations non disponibles – attestations de moindre qualité...).

POWEO propose de :

- Recevoir des flux de redressement automatisables ;
- Disposer de *process* fiables et constants lors de ses réclamations quel que soit le contact humain ;
- Définir de concert des actions préventives et curatives avec les GRD.

Afin de fiabiliser les index de bascule, POWEO suggère que dans les cas où le client n'a pas vu son compteur relevé depuis plus de 12 mois par le GRD, comme la loi l'y oblige pourtant, le responsable du réseau soit obligé d'effectuer une relève réelle qui sera à sa charge. Ceci permettrait de diminuer substantiellement le nombre de réclamations relatives aux index.

Contribution du CEDER de Provence

Reçue le 16 octobre 2010



Nyons, le jeudi 15 octobre 2010

Le médiateur national de l'énergie

15, rue Pasquier
75008 PARIS

Objet : participation à la consultation publique sur les modalités de facture et de traitement des réclamations des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

Madame

Suite à notre discussion téléphonique, veuillez trouver ci-joint notre contribution. Ce document est un travail collectif. Il a été réalisé par :

- Le réseau des Espaces Info→Energie en Provence Alpes Côte d'Azur
- Les Centres Médico-sociaux du Haut Vaucluse
- Laissez les fers (association d'insertion professionnelle à Orange dans le Vaucluse)
- Le Pied à l'Etrier (pole insertion à Bollène dans le Vaucluse)

Comme convenu, je ne vous ai pas fait une belle et grande rédaction mais une compilation des situations rencontrées sur le territoire de la région PACA et plus particulièrement du Haut Vaucluse (partie Nord du département, zone rurale)

Cordialement,

Laëtitia PELLEREY
Chargée de mission maîtrise de l'énergie

CEDER (Centre pour l'Environnement et le Développement des Energies Renouvelables)
15 avenue Paul Laurens - 26110 NYONS
Tél : 04 75 26 22 53 - Fax : 04 75 26 19 02

Avenue Gabriel Péri - 84110 VAISON LA ROMAINE
Tél : 04 90 36 39 16 - Fax : 04 75 26 19 02

Association loi 1901 - Siret n° 324 729 664 49
ceder@ceder-provence.org



Situation 1 : Difficulté à obtenir une facture sur relevé de compteur – Direct Energie - EDF :

Famille abonnée pour l'électricité et le gaz, facturation Bi mensuelle. Pas de relevés de compteur effectué. Différence entre l'estimation faite et le relevé effectué par la famille d'environ 250€.

Il aura fallu plusieurs contacts téléphoniques et 2 courriers, dont le dernier menaçant de saisir le médiateur de l'énergie, pour que la famille reçoive une facture au réel, et que la situation se régularise.

Lorsqu'on appelle EDF pour donner le relevé effectué par nos soins, le conseiller déclare ne pas pouvoir prendre les relevés et propose deux choix uniques: se faire mensualiser OU faire venir un technicien pour le relevé de compteur moyennant 28 €.

Certains consommateurs regrettent qu'il n'y ait pas eu d'information préalable sur les changements de modalité.

Ne pourrait-il pas y avoir l'obligation que l'agent ne pouvant effectuer le relevé de compteur laisse dans la boîte aux lettres le document nécessaire au relevé par la personne?

Situation 2 : Démarchage abusif (très fréquent sur notre territoire) – Direct Energie :

Un commercial de Direct Energie se présente chez un client d'EDF et lui propose de comparer les prix entre les 2 fournisseurs, si le client lui fournit ses dernières factures EDF, et lui précise bien que ce n'est pas pour lui faire signer un contrat. Le client accepte et le commercial lui propose de lui renvoyer par courrier sa comparaison. Par la suite, l'usager s'est retrouvé client de Direct énergie sans avoir rien demandé.

Situation 3 : Difficulté de communication avec le service client – Direct Energie :

Il est extrêmement difficile de joindre (par téléphone et fax) le service contentieux de Direct énergie.

Le service client ne permet pas d'obtenir des renseignements précis par rapport à une situation concrète donnant l'impression, après chaque contact téléphonique, que les conseillers ne s'en tiennent qu'à un discours très généraliste, et ne peuvent pas étudier les situations au cas par cas.

Leur service client a également déjà annoncé à une assistante sociale du CG84, qu'ils allaient lui passer une assistante sociale de chez eux pour discuter d'un dossier difficile. En fait, il s'est avéré que le conseiller de Direct Energie lui a raccroché au nez et qu'elle n'a jamais eu cette fameuse assistante sociale.

Situation 4 : Renvoi systématique des personnes en impayé auprès des assistantes social – EDF :

Les clients d'EDF sont systématiquement adressés vers les assistantes sociales pour mettre en place un plan d'apurement alors qu'ils sont en capacité de le négocier directement avec EDF.

De plus, ce courrier type est envoyé à tous les clients ayant éprouvé une difficulté de paiement, quelque soient leurs revenus. Il peut donc être envoyé à des personnes qui dépassent les plafonds d'aides des conseils généraux et qui ne pourront pas être accompagnés par une assistante sociale. Cela entraîne un « engorgement » des services.

Situation 5 : Difficulté à faire remettre le courant après coupure et règlement des factures – EDF

Coupure d'électricité pendant plusieurs semaines pour défaut de règlement. Après avoir réglé EDF en totalité, et avoir passé une bonne trentaine de coups de fil, il lui a été impossible d'obtenir le passage

CEDER (Centre pour l'Environnement et le Développement des Energies Renouvelables)
15 avenue Paul Laurens – 26110 NYONS
Tél. : 04 75 26 22 53 - Fax : 04 75 26 19 02

Avenue Gabriel Péri - 84110 VAISON LA ROMAINE
Tél. : 04 90 36 39 16 - Fax : 04 75 26 19 02

Association loi 1901 - Siret n° 324 729 664 49
ceder@ceder-provence.org



d'un technicien pour rebrancher son compteur. Obligation de passer par un travailleur social qui, par l'intermédiaire d'EDF Solidarités, a pu faire le point sur la situation et obtenir que l'électricité lui soit rebranchée dans la journée.

Une personne coupée d'EDF pour 1094 € de dette, 1000€ de régler par le client, EDF refuse de rebrancher.

Centre pour l'Environnement et le Développement des Energies Renouvelables

Centre pour l'Environnement et le Développement des Energies Renouvelables

CEDER (Centre pour l'Environnement et le Développement des Energies Renouvelables)
15 avenue Paul Laurens - 26110 NYONS
Tél. : 04 75 26 22 53 - Fax : 04 75 26 19 02

Avenue Gabriel Péri - 84110 VAISON LA ROMAINE
Tél. : 04 90 36 39 16 - Fax : 04 75 26 19 02

Association loi 1901 - Siret n° 324 729 664 49
ceder@ceder-provence.org



Situation 14 : problème de relevé de compteur au moment de l'ouverture du contrat – EDF :
Malgré le fait que la famille ait fourni son bail avec les relevés compteurs, EDF en a utilisé d'autre, probablement ceux du dernier locataire lors de son départ.

Madame X emménage dans un appartement meublé dans lequel elle ne comptait pas rester longtemps.

Son propriétaire lui a indiqué son compteur sans être sûr de lui. Mme X a appelé EDF et lorsqu'elle lui a donné les relevés de son compteur, la conseillère EDF lui a dit que ce n'était pas cohérent par rapport à l'ancien relevé. Elle lui a donné le N° de compteur pour que Mme X vérifie. Mme X s'est aperçue que son propriétaire lui avait donné le mauvais compteur.

Mme X a relevé le nouveau compteur mais il était tard et la plateforme téléphonique d'EDF était fermée. Mme X a attendu quelques jours avant de les rappeler.

La conseillère EDF qu'elle a eu au téléphone a refusé de prendre en compte son relevé de compteur et lui a dit qu'un technicien allait passer, vu que les relevés n'étaient pas indiqués sur son bail.

Quelques jours plus tard, Mme X reçoit la facture de contrat et là, surprise : EDF a noté 17000 kWh, hors son compteur indiquait 15000kWh soit 2 000 kWh « cadeau » et aucun autre compteur du bâtiment indiqué 17 000 kWh donc ne relevait pas d'une mauvaise identification du compteur.

Pour une fois, cette erreur est à l'avantage du consommateur mais étant donné que Mme X n'avait pas l'intention de rester longtemps dans cet appartement, elle avait peur que son index de départ soit inférieur à l'index d'arrivée.

Mme X les a donc appelé pour les prévenir. Ils lui ont répondu qu'un technicien allait passer et qu'elle devait être présente. Mme X était donc bien chez elle à la date et heure du rendez-vous mais personne n'est venu (les compteurs sont dans les parties communes).

Mme X a reçu la facture rectificative et à sa grande surprise, les index annoncés étaient encore plus grand qu'au départ (facture estimative).

Heureusement pour elle, Mme X est restée plus longtemps que prévu dans cet appartement et à son départ (relevé compteur correct), EDF lui a facturé au total 300 kWh alors qu'en réalité, elle en avait consommé plus de 3000.

CEDER (Centre pour l'Environnement et le Développement des Energies Renouvelables)
15 avenue Paul Laurens - 26110 NYONS
Tél. : 04 75 26 22 53 - Fax : 04 75 26 19 02

Avenue Gabriel Péri - 84110 VAISON LA ROMAINE
Tél. : 04 90 36 39 16 - Fax : 04 75 26 19 02

Association loi 1901 - Siret n° 324 729 664 49
ceder@ceder-provence.org

Contribution du PADS d'Angoulême

Reçue le 16 octobre 2010

POINT D'ACCES AUX DROITS SOCIAUX
Centre d'activités « Le Corsaire »
Rue Jean de Verazzano
16000 ANGOULEME
Tél. 05 45 24 00 90
Fax 05 45 25 10 82
Mail : parads_angouleme@yahoo.fr

Angoulême, le 14 octobre 2010

Médiateur National de l'Energie
Consultation publique
Libre réponse n°59252
75443 PARIS Cedex 09

Objet : Consultation publique sur les modalités de facturation
Et de traitement des réclamations des fournisseurs
d'électricité et de gaz naturel

Monsieur le Médiateur,

Employées comme Adultes Relais au sein d'une association charentaise au service PARADS (financé par l'Etat), nous sommes amenées à rencontrer et traiter bon nombre de situations compliquées et complexes concernant les contrats, factures et réclamations des usagers envers les fournisseurs d'énergie, notamment EDF et GDF.

Vous trouverez ci-après un tableau concernant les principales difficultés ainsi que quelques propositions concrètes d'amélioration sur les thèmes proposés, à savoir :

- l'information des consommateurs relative à la facturation,
- l'estimation et la facturation des consommateurs
- le traitement des réclamations par les fournisseurs d'énergie

Nous vous proposons également l'étude d'une situation concrète et particulièrement confuse en pièces jointes pour laquelle nous n'avons encore trouvé aucune réponse et qui soulève nombre d'interrogation sur le fonctionnement de GDF.

Nous vous joignons également un tableau sur le ratio : fréquentation annuelle de nos services / part des demandes relatives aux fournisseurs d'énergie (en augmentation croissante ces dernières années).

Enfin, un des objectifs de nos missions est de faire remonter les dysfonctionnements des administrations, des pratiques commerciales douteuses des fournisseurs (énergie, télécommunications, etc.) ... Cependant il nous est parfois difficile d'identifier l'interlocuteur qui détient la capacité de recevoir et traiter nos remontées d'informations ou réclamations.

C'est pourquoi, nous tenons à vous remercier de nous offrir la possibilité de nous exprimer sur les problématiques rencontrées auprès des fournisseurs d'énergie car nous nous sentons souvent démunis face à des situations parfois inextricables.

Nous sommes, bien entendu, très intéressées de connaître les conclusions de votre rapport et les suites données à cette étude.

Nous restons à votre disposition pour tous types d'informations complémentaires et même dans l'hypothèse d'une rencontre de vos services.

Dans cette attente, veuillez agréer, Monsieur le Médiateur, l'expression de nos respectueuses salutations.

Salika IAICHOUCHEM

Nathalie JUDE



P.A.D.S.

Point d'Accès aux Droits Sociaux
Centre d'Activités "Le Comptoir"
Rue Jean Verrazano
16000 ANGOULEME
Tél. 05 45 24 00 90 - Fax 05 45 25 10 82

INFORMATION DES CONSOMMATEURS SUR LA FACTURATION

Lisibilité des factures (Information)

Consommation estimées + réelles sur les mêmes périodes
Différents tarifs, pas toujours annoncés, tarifs historiques

Parfois double tarifs sur une même facture

Informier précisément et dans le contrat les dates de prélèvement, avertir les foyers si plusieurs prélèvements auront lieu au cours du même mois en cas de rejet bancaire

Difficulté pour connaître les tarifs de chaque fournisseur en électricité ou en gaz - Pas de comparatif

Communication sur le tarif historique et ses conditions difficiles à comprendre

Plateforme téléphonique : difficulté à comprendre quelle touche choisir, manque de clarté, délais trop longs avant d'être mis en relation (20 mn d'attente) et trop coûteux (communication surtaxée, surtout avec un téléphone mobile)

ESTIMATION ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS

Lisibilité des factures (facturation)

estimées + réelles sur les mêmes périodes
(voir exemple joint)

La Charte Qualité varie-t-elle suivant le lieu d'habitation ou le nom de la personne, autrement dit l'accueil, les interventions techniques ne doit il pas être identique ...

Modes de paiement imposés par le fournisseur :

Prélèvement sur compte ou paiement par CB
Demande d'autorisation par courrier pour le paiement des factures par mandat compte si la personne refuse ou n'a pas les moyens d'utiliser ces 2 modes de paiement

Délai d'encaissement des mandat compte : Minimum 3 semaines, ce qui entraîne parfois la coupure de la ligne ou la résiliation du contrat ! Idem pour les règlements par chèque
Actuellement, certains fournisseurs d'énergie informe leur client d'une facturation semestrielle. S'ils ne sont pas d'accord, ils doivent écrire pour notifier leur refus. Sinon, mise en place automatique de cette facturation.

Les clients n'ont pas le choix des dates de prélèvement, sinon, c'est payant.

Les prélèvements s'effectuent parfois même avant la réception de la facture

Le libre choix du fournisseur n'est pas toujours respecté, le fournisseur peut même parfois être imposé par ERDF / GRDF pour les personnes sans contrat

ESTIMATION ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS
Surrestimation des consommations : 200 à 300 € de

facturation estimées en été pour 2 mois et jusqu'à 1000 € sur

une facture bimensuelle en automne/hiver ou hiver/printemps

Difficulté pour obtenir une facturation réelle basée sur relevé de compteur, surtout chez GDF

Difficultés pour se faire rembourser le trop perçu, la plupart des fournisseurs attendent le dernier relevé annuel

A contrario, il y a dans le cadre de la mensualisation, des mensualités sous estimées par rapport au logement ou la composition du foyer entraînant une forte facture à l'issu des relevés.

Suppression du relevé de confiance

Fiabilité des compteurs ?

PROPOSITIONS CONCRETES D'AMELIORATION

Information des consommateurs sur la facturation :

Lisibilité des factures

Tarif plus clair

Préciser clairement sur la facture le tarif social lorsqu'il est mis en place ainsi que sa date de fin

Rubrique "Prestations" : Définir ce que cela comprend

Pour les particuliers, est-il nécessaire de préciser la TVA sur chaque ligne ?

TVA à 5,5 % et TVA à 19,6 % : les particuliers ne comprennent pas pourquoi deux taux ni à quoi ils correspondent

Mise en place d'animation collectives et/ou individuelle sur la concurrence, la facturation et ses différents modes de paiement, la consommation et l'éco-consommation, les devoirs et obligations de chacune des parties...

Proposer un comparatif des tarifs et différents services proposés par chaque fournisseur

Nous le faisons, en collaboration avec d'autres associations, notamment les médiateurs énergie salariés d'association locales. Mais nous n'avons, en ce qui nous concerne aucun budget, ni moyens particuliers de la faire, hormis notre bonne volonté !

PROPOSITIONS CONCRETES D'AMELIORATION

ESTIMATION ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS

Possibilité d'accéder plus aisément au compteur, pourquoi ne pas créer des boîtiers permettant de lire le compteur de l'extérieur ?

Faciliter le règlement de la facture du relevé annuel (factures de 300 à 1000€) :

par exemple fractionner le montant et le répartir sur les mensualisations en cours
étudier le paiement facture en fonction des ressources (échéancier)

Proposer des dates de prélèvement au choix, en fonction des dates de rentrée de leurs ressources (Ex. le 6 de chaque mois pour les prestataires CAF, le 10/12 pour les retraités)

Des relevés de contrôle trimestriels (au lieu de semestriel) permettraient d'alléger les écarts entre l'estimation et la consommation ou entre la mensualité et le réel consommé. Ils permettraient également d'alerter sur une consommation "anormale"

Règlement des factures :

Le client doit avoir le choix de son mode de paiement

Les mandats sont virés immédiatement sur le compte du fournisseur, il leur appartient de gérer leur comptabilité et d'enregistrer les paiements au plus vite, surtout si le client leur apporte la preuve du dépôt

Les clients ne doivent pas être pénalisés par le mode de paiement utilisé, nombreux sont ceux qui ne possèdent pas de compte bancaire ou postal, ni de carte bancaire, ni de chèque. Nombreux (parfois les mêmes) sont aussi ceux qui ne savent ni lire, ni écrire...

Le paiement des factures est exigible sous 15 jours, le remboursement de trop perçu devrait être exigible dans les mêmes conditions

Pouvoir faire son relevé de compteur par téléphone ou/et par courrier et être facturé sur du réel avec chaque fournisseur - Prévoir relevé par le fournisseur lors de la facture suivante pour contrôle.

PROPOSITIONS CONCRETES D'AMELIORATION

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS PAR LES FOURNISSEURS D'ENERGIE

Respecter la personne et le considérer comme citoyen à part entière, et juste comme un "client"

Si le client fait déplacer un technicien alors qu'il ne s'agit pas d'une panne du fait du fournisseur ou de la ligne, il est facturé.

N'y aurait-il pas dans ce cas, en contrepartie, la possibilité de mettre en place une obligation de résultat de la part du technicien ou du fournisseur, avec dédommagement financier pour le client dans le cas de non respect ou de délai d'intervention trop long ?

Communication avec les services :

Désigner un interlocuteur (Régional ou local) ou un pour chaque service (client, contentieux, solidarité) avec une ligne directe, non surtaxée (pour régler les différents, les incompréhensions, les blocages)
Suspendre les recouvrements de créances sur les dossiers ouverts pour litige/reclamation le temps de traiter le dossier (ce qui accélérerait aussi certainement la procédure !)
Mettre en place un Numéro partenaire ou un numéro vert pour régler les incompréhensions et réclamations plus rapidement par le biais de nos services

Frais :

Proposer 2 présentations sur le compte (prélèvement) max. par mois

Avec des frais réduits, 5€ par exemple

Annoncer les futures présentations ou les indiquer sur le contrat d'origine ou sur chaque facture

Difficultés financières supplémentaires pour les clients à l'approche des fin d'année :

En septembre / Octobre : Rentrée scolaire, impôts foncier et locaux,

En décembre : Fêtes de Noël

Privilégier plutôt le mois de novembre pour éviter les cumuls et ainsi réduire les risques d'impayés

Ne serait-il pas possible d'obtenir par ERDF l'information sur le nom du fournisseur en cours sur les compteurs ouverts pour les clients qui ne savent pas quel est leur fournisseur ou quel est celui qui a repris son compteur à son insu ?

Page 5

PROPOSITIONS CONCRETES D'AMELIORATION

Agences : Remettre des agences en ville, recréer un espace avec accueil physique, conseil, explications, offres claires, précises, détaillées. Rendre cette démarche plus humaine, plus concrète... Permettraient une meilleure prise en compte de l'humain et une reconnaissance du client.

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS PAR LES FOURNISSEURS D'ENERGIE

Changement de fournisseur depuis l'ouverture du marché :

Ouvertures de compteurs et résiliations abusives de la part des fournisseurs (sans l'accord du client, parfois en le trompant sur le nom du fournisseur...) Démarchages abusifs, notamment auprès d'un public fragile (handicap, illétrisme/analphabetisme, personnes âgées...), véritable "raccolage" dans les quartiers, notamment en ZUS

Souscriptions par démarchage téléphonique, non clair, avec un caractère radical qui ne respecte pas les délais de rétractation ni le libre choix du fournisseur

Résiliation non effectuées par le nouveau fournisseur auprès du précédent, entraînant une double facturation

Résiliation de contrat non effectuées malgré la destruction de bâtiment et la non fourniture d'énergie

Radiations / Résiliations de contrats abusives - prétextant un nouveau fournisseur alors que personne ne distribue l'énergie sur ce compteur - Puis courrier ERDF pour imposer un nouveau contrat

Difficulté d'obtenir la révision d'une facture même en prouvant la non distribution, la non consommation, un état des lieux de sortie, un compteur détruit, etc. Refus de contrat ou de client, souvent gaz, de la part de certains fournisseurs (choix du "bon" client ? Si oui ↳ Discrimination)

Plateformes téléphoniques : déshumanise la communication

Pas de facilité de paiement accordée sans passer par le service solidarité qui demande un fax de l'assistante sociale avec mise en place d'un FSL. Mais tous n'ont pas besoin d'une aide d'Etat, ni de FSL, ou d'une assistante sociale ... Parfois, simplement pouvoir régler sa facture en 2 ou 3 fois.

AUTRES DIFFICULTES, LITIGES OU RECLAMATIONS

RIB imposé pour l'ouverture des compteurs

Prélèvements sur compte malgré le refus des consommateurs

Ouverture de compteur :

Délai moyen 5 jours ; si le consommateur souhaite accélérer la procédure, c'est payant.

↳ 2 observations :

Pratique discriminatoire pour les personnes qui n'ont pas de revenus suffisant pour régler le déplacement et faire réduire le délai d'ouverture (notamment en été avec la conséquence de perte de denrées réfrigérées)

La seconde, c'est lorsque le consommateur paye ce service et que le technicien ne se déplace pas... (c'est arrivé, le compteur en question a été branché au bout de 8 jours !)

Contentieux :

Impossibilité d'obtenir une réponse écrite du service contentieux avant 6 mois

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS PAR LES FOURNISSEURS D'ENERGIE

Pas d'interlocuteur chez les fournisseurs. Ni au service clients (plateformes), ni au service contentieux, rarement au service solidarité.

Plusieurs salariés interviennent

Dossier "suivi" par trop d'interlocuteurs différents qui ne "suivent plus rien et se renvoient la balle"

Un litige, une réclamation en cours ne suspens pas le dossier comprenant une dette ou un désaccord sur le montant à régler. Le client doit régler d'abord s'il veut éviter la coupure puis s'armer de courage et effectuer le parcours du combattant pour se faire entendre et éventuellement rembourser...

AUTRES DIFFICULTES, LITIGES OU RECLAMATIONS

Le Service Solidarité est l'interface entre le service client fournisseur et le client ou son assistante sociale. Il semble désormais avoir peu de prise ou de moyen par rapport aux autres services (clients, compatibilité, contentieux). Nous ne pouvons le solliciter que lorsqu'une demande FSL est engagée et ce service ne peut que "bloquer" les dossiers, en attente de FSL sur justificatif.

Les Agences :

Notre agence locale EDF, refaite à neuf ces derniers mois, a supprimé tous les services et accueil clientèle. Elle serait devenue une boutique, purement et simplement.

Suppression des paiements en espèce, suppression de l'accueil, suppression d'une écoute concernant une demande, un conseil, un litige, suppression de l'ouverture ou de la résiliation d'un contrat en agence, etc. Les clients n'ont même pas la possibilité de demander à un vendeur EDF de joindre leur collègue commerciaux, techniciens, solidaires, comptables... L'image change !
Absence totale d'agence GDF et autre nouveaux fournisseurs.

FRAIS :

Frais de rejet en cas d'impayés : 20 € - Trop élevé

D'autant plus qu'il y a parfois jusqu'à 3 ou 4 présentation dans le mois sans sommation. Les frais sont multipliés d'autant à la fois par le fournisseur et par la banque

AUTRES DIFFICULTES, LITIGES OU RECLAMATIONS

TPN / TSS :

Envoi du document dument complété puis retour pour manque d'information alors que toutes les rubriques sont renseignées correctement...

2 termes différents utilisés pour indiquer la même chose, d'où incompréhension de la demande. Par exemple, sur la facture, on lit le point de livraison et sur le TPN le point de comptage et d'estimation.

Les clients ont le sentiment que tout est fait pour ne pas pouvoir en bénéficier, ce n'est pas facilitant, surtout dans la réponse apportée lors du renvoi du dossier avec refus. L'imprimé, lui est relativement clair dans sa forme. L'imprimé est adressé au chef de famille, bénéficiaire de la CMU. La facture d'énergie doit comporter les mêmes nom et prénoms. Or lorsque c'est une femme, la CPAM l'identifie avec le nom de jeune fille alors que la facture porte le nom marital. Où encore, le couple n'est pas marié, le droit est ouvert au nom de Monsieur et c'est madame qui règle les factures. Dans ces 2 cas, il y a refus car les 2 documents ne sont pas aux mêmes noms. Idem pour les prénoms !

Contribution de l'UFC Que Choisir de la Loire

Reçue le 20 octobre 2010



UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS - QUE CHOISIR Association locale de LA LOIRE

Médiateur national de l'énergie
Consultation publique
Libre réponse n°59252
75443 PARIS Cedex 09

St-Étienne, le 15/10/2010

Objet : Consultation de distribution
d'électricité et de gaz naturel

Monsieur le Médiateur,

Nous vous prions de trouver ci-joint le résultat de nos recherches concernant la distribution d'électricité et de gaz naturel sur les années 2009-2010.

- EDF

Les principaux problèmes que nous rencontrons sont liés à la surfacturation : relevés de compteur trop espacés - estimations erronées (par exemple l'estimation faite en septembre s'appuie sur un relevé d'avril mai où l'index représente une consommation des périodes froides). Les usagers font donc une avance d'argent à EDF.

- Traitement des réclamations long et difficile.
- Par téléphone : pas de suivi, trop d'interlocuteurs différents, explications floues...

- GDF Suez

De nombreux problèmes avec GDF Suez à savoir :

- Surfacturation : consommation surévaluée, estimation non justifiée, pas de contrôle du compteur malgré les demandes des consommateurs. Prélèvements abusifs
- Menace de coupure de gaz pour factures non payées suite aux problèmes non réglés.
- Appels aux agences de recouvrement dont les méthodes sont contestables.
- Manque d'informations par rapport aux augmentations.
- Pour les informations : grandes difficultés pour obtenir un interlocuteur. Longueur pour le traitement des réclamations.

Lors d'une réunion en 2007, réponse du représentant de GDF : « ces difficultés sont dues à la restructuration de notre entreprise ». Autre réunion en 2010 même réponse...

Devant ces difficultés nous conseillons à nos adhérents d'écrire un courrier recommandé avec accusé de réception, nous prenons le relais quand EDF et GDF ne se manifestent pas. Nous sommes parfois obligés de faire appel au médiateur. Nous regrettons cet état de fait qui pénalise les consommateurs et donne une mauvaise image de marque des services publics de distribution d'électricité et de gaz naturel.

Nous espérons que ce courrier permettra d'améliorer les relations entre les consommateurs et les services concernés.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Médiateur, nos sincères salutations.

Pour l'UFC-Que Choisir Loire

U.F.C QUE CHOISIR - LOIRE
Union Fédérée des Consommateurs
Section de la Loire
17, rue Brossard - 42000 ST-ETIENNE
tel. 04 77 33 72 13 - Fax 04 77 38 55 04

Contribution de l'association des copropriétaires de Monbalon

Reçue le 20 octobre 2010

Suite aux doléances de plusieurs propriétaires, je vous remercie de bien vouloir noter les réflexions suivantes.

1. Les tarifs réglementés de Gaz de Bordeaux (tarifs réglementés confort 1 code 305) sont bien supérieurs à ceux de Gaz de France - GDF Dolcevita (tarifs réglementés B1), actuellement + 17% sur l'abonnement, et + 14 % sur le prix du kwh TTC.
2. Gaz de Bordeaux tient à la disposition de sa clientèle des tarifs réglementés du gaz naturel (tarifs réglementés confort 1 code 305). Par contre Gaz de Bordeaux n'a pas d'accord sur tarifs réglementés, délivrés par la CRE ou les pouvoirs publics ministère de l'énergie, mais seulement accord sur tarifs (20 tarifs) en distribution publique de Gaz de Bordeaux.
3. Gaz de Bordeaux est seul fournisseur exclusif en distribution de gaz naturel sur les 46 communes girondines, soit 210 000 clients, dont 70% bénéficient du tarif dit réglementés confort 1 code 305. Impossible donc pour un utilisateur de gaz naturel de s'approvisionner en gaz naturel autre que Gaz de Bordeaux !
4. L'utilisateur de gaz naturel résidant à Pessac (ou les 46 communes girondines), ne peut faire jouer la concurrence sur le prix du gaz naturel !
Donc, impossible de bénéficier des vrais tarifs réglementés du gaz naturel, tel Gaz de France Dolcevita, et tel que le permet la loi N° 2010.607 du 7 Juin 2010, autorisant les petits consommateurs domestiques et non domestiques d'électricité et de gaz naturel, à accéder, ou à retourner aux TARIFS REGLEMENTES.

Ceci mérite donc déclaration et protestation auprès du médiateur national de l'énergie.

Contribution d'ERDF

Reçue le 22 octobre 2010



CONSULTATION PUBLIQUE A LA DEMANDE DU MEDIATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE SUR LES MODALITES DE FACTURATION ET DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES FOURNISSEURS D'ELECTRICITE ET DE GAZ NATUREL (15/10/2010)

Réponse d'Electricité Réseau Distribution France (ERDF)

L'ouverture du marché a redessiné les rôles respectifs des différents acteurs du marché en matière de facturation et de traitement des réclamations, le fournisseur étant désormais l'interlocuteur principal du client final

L'ouverture du marché a conduit à une évolution du rôle des acteurs vis-à-vis du client final. La séparation effective entre les activités du fournisseur et celle du distributeur a donné au fournisseur la responsabilité de la relation avec le client. Il est donc l'interlocuteur naturel du client pour toute interrogation liée à la facturation de son énergie électrique et le traitement de ses réclamations.

La mission d'ERDF, pour le sujet dont il est question, est d'exercer les activités de comptage lesquelles intègrent la fourniture, la pose, le contrôle métrologique, l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage. ERDF assure la gestion des données et toutes missions afférentes à l'ensemble de ces activités. Ainsi, nous facturons l'acheminement au fournisseur selon les tarifs d'acheminement en vigueur. Parallèlement, chaque fournisseur adresse les factures d'énergie au client final selon ses propres règles, précisées dans ses conditions générales de vente.

ERDF réalise chaque année près de 66 millions d'actes de relevés du compteur, dont 35 % ne sont pas accessibles sans la présence des clients.

Il est à noter que le taux de satisfaction des consommateurs sur ce thème se maintient depuis trois ans à un haut niveau de satisfaction (94 % pour 2010). Ce résultat est atteint par un processus de relevé mieux maîtrisé et une recherche continue d'amélioration (par exemple des équipes de pilotage dédiées à cette activité et pour 2011, la possibilité pour les clients de déposer des index autorelevés via le site internet ERDF).

L'offre contractée par le client avec le fournisseur n'est pas connue d'ERDF. Le fournisseur a pu développer son propre système d'estimation indépendant de celui d'ERDF.

Pour le relevé, le dispositif d'index estimé existe depuis longtemps. Aujourd'hui, ERDF ne peut pas savoir si le fournisseur utilise ou non les estimations transmises par ses soins. En effet, le fournisseur a pu proposer une offre forfaitaire, mensualisée ou selon d'autres fréquences au consommateur qui peut donc recevoir une facture de son fournisseur n'utilisant pas les volumes de consommations estimées par ERDF.



Pour rendre fluide le fonctionnement du marché lors des événements majeurs de la vie du contrat d'un consommateur (mise en service, résiliation, changement de fournisseur), ERDF a ajouté la possibilité de réaliser des prestations sur la base d'index estimés.

Cette possibilité, offerte dans le but de limiter les déplacements et de traiter les difficultés d'accès au comptage tout en augmentant la satisfaction du client final, est proposée au fournisseur lors de l'expression de sa demande de prestation.

Le fournisseur, au regard des usages électriques, du comportement du consommateur et de la qualité de la chronique d'index du point de livraison, a la responsabilité de lui proposer la meilleure option à demander au distributeur : index réel payant, auto-relevé ou, en dernier ressort, index estimé.

En effet, une estimation de consommation est par nature une approximation de la consommation réelle du client.

L'information relative à la facturation est un élément clé de la gestion de son contrat par le client, lui permettant de choisir entre les différentes possibilités offertes par les fournisseurs dans le respect des règles du marché

Pour permettre cette information des consommateurs, ERDF accompagne les fournisseurs pour leur donner les moyens d'appréhender au mieux ces règles du marché et leurs conséquences opérationnelles. Ainsi, elle met à disposition des fournisseurs une large information (guides, « hotline », présentation des fonctionnalités du système de gestion des échanges, envoi de flux de données lié à tout événement du point de livraison...).

Par ailleurs, ERDF a déployé à destination des fournisseurs un ensemble de fonctionnalités favorisant à chaque demande de prestation sur le point de livraison, la prise en compte d'un index autorelevé.

Vis-à-vis du client final, ERDF favorise également la transmission d'autorelevé lors des relevés réels (semestriels) ou intermédiaires estimés (bimestriels). Ainsi, le client peut transmettre directement et simplement à ERDF un index autorelevé qui sera pris en compte en lieu et place de l'index estimé lors de ces relevés (notamment pour cause d'absence lors du relevé semestriel).

Le marché était initialement prévu de fonctionner avec des index estimés fiabilisés par de l'autorelevé client. Pour ce faire, la transmission par les fournisseurs à ERDF de tout autorelevé qu'ils collectent auprès de leur client était donc attendue lors des événements majeurs du contrat. Or, à titre d'illustration, en 2010, seulement 10 % d'autorelevés sont transmis dans les demandes de changements de fournisseur malgré les nombreux rappels effectués.

ERDF a pour priorité d'améliorer la satisfaction des consommateurs et de tous les utilisateurs de réseau. ERDF répond à 98 % des réclamations dans le délai de 30 jours.

La répartition des rôles à l'ouverture du marché a également eu un impact sur la gestion des réclamations client. Le client s'adresse à son fournisseur qui est son interlocuteur privilégié, mais peut, s'il en fait le choix, se tourner directement vers ERDF (si sa réclamation relève des missions dont ERDF a la responsabilité).

Avec le système d'échanges (SGE) mis en place entre ERDF et les fournisseurs, ces derniers peuvent déposer les réclamations de leurs clients, y compris avec toute pièce jointe utile, afin d'obtenir les éléments de réponse du distributeur. Dans ce cas, la réponse finale au client à sa réclamation est apportée par son fournisseur.

En 2009, 45 000 réclamations sur le thème des consommations de relevé et estimé ont été recensées. Ce nombre est à mettre en regard des 66 millions de relevés effectués sur la même période. Par ailleurs, 94 % des consommateurs se déclarent satisfaits du relevé réalisé par ERDF.

Les propositions d'amélioration d'ERDF :

A court terme :

- ① Faire évoluer les règles existantes afin que le fournisseur systématise la demande d'index autorelevé au client et nous le transmette, lors des événements clés de la vie du contrat, lorsqu'aucun déplacement n'est demandé (résiliation, mise en service, changement de Fournisseur)
- ② Plus largement, que les fournisseurs s'obligent à transmettre systématiquement à ERDF tout index auto-relevé qui lui est transmis par le client
- ③ Réaliser une évolution du système d'information d'ERDF pour étendre le délai possible de transmission d'un index auto-relevé par le client ou par le fournisseur à ERDF

A moyen terme :

- ④ Développer Linky afin de disposer d'index réel pour tous les événements de la vie d'un contrat du consommateur

