

# RAPPORT D'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE **2010**



# SOMMAIRE

## 2 • 2010, année de transition pour le marché de l'énergie

- 4 - Plus de transparence et de proximité
- 6 - La médiation française cherche son identité
- 8 - Faire reculer la précarité énergétique
- 10 - L'activité du médiateur en chiffres
- 14 - Les consommateurs européens de mieux en mieux protégés

## 18 • Au cœur du médiateur

- 18 - Une semaine dans le quotidien du médiateur
- 24 - Allier qualité du travail et efficacité
- 28 - Compétences et diversité

## 30 • Des solutions pour améliorer les pratiques

- 32 - Trop-perçu inférieur à quinze euros
- 34 - Correction d'index
- 36 - Forfaits cuisine
- 38 - Tarif de première nécessité
- 40 - Lisibilité des factures

## 42 • Indicateurs sociaux et rapport financier

## 44 • Annexe

## 48 • Contact

# ÉDITO



L

e médiateur national de l'énergie, autorité administrative indépendante créée par le législateur, a pour mission d'informer, de conseiller et de protéger les consommateurs d'électricité et de gaz naturel. En relation permanente avec les opérateurs et à l'écoute des consommateurs, nous proposons des solutions aux litiges individuels et suggérons des pistes d'amélioration au service de l'intérêt général.

J'ai l'honneur de présenter, pour la troisième année d'exercice, notre rapport d'activité.

Les temps forts de notre action en 2010, des recommandations génériques importantes pour les opérateurs et les consommateurs, ainsi qu'un focus sur les médiateurs de l'énergie en Europe y sont abordés.

L'année a aussi été marquée par l'élaboration à l'automne du rapport demandé par le ministre en charge de l'Énergie sur les méthodes de facturation des fournisseurs, l'information des consommateurs et le traitement des réclamations. Nous avons notamment recommandé une plus grande lisibilité des factures et une plus grande proximité et efficacité dans le traitement des réclamations. Notre bilan d'activité 2010 en témoigne, les litiges continuent de progresser avec au total près de 17500 sollicitations de consommateurs. Un constat qui traduit également leurs préoccupations dans un contexte de hausse des prix de l'énergie.

Par nos recommandations génériques, nous voulons prévenir les litiges similaires en mettant en évidence des dysfonctionnements susceptibles de concerner d'autres consommateurs. Ces recommandations peuvent aussi faire l'objet d'échanges avec les pouvoirs publics et constituer une source de propositions d'évolutions législatives ou réglementaires. Les cinq recommandations génériques mises en avant dans ce rapport ont permis de contribuer à la réflexion sur l'évolution des pratiques, au bénéfice de tous.

Ainsi, en 2010, nous avons eu la satisfaction de voir une partie de nos préconisations sur l'information des consommateurs, le remboursement automatique des trop-perçus et la réversibilité (c'est-à-dire la possibilité pour les consommateurs de revenir aux tarifs réglementés), désormais inscrites dans la loi NOME (Nouvelle organisation du marché de l'électricité) promulguée le 7 décembre 2010.

Nous sommes décidés à poursuivre, pour qu'en 2011, de nouveaux progrès soient accomplis.

**Denis Merville**  
**Médiateur national de l'énergie**

# 2010, ANNÉE DE TRANSITION POUR LE MARCHÉ DE L'ÉNERGIE

UNE LOI RÉFORMANT  
LE MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ,  
DE MEILLEURES GARANTIES  
POUR LES DROITS DES  
CONSOMMATEURS, UNE  
HAUSSE MARQUÉE DES PRIX  
DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ,  
UNE POLÉMIQUE SUR LES  
COMPTEURS COMMUNICANTS...  
VOILÀ QUELQUES FAITS  
MARQUANTS DE L'ANNÉE 2010  
DANS LE SECTEUR  
DE L'ÉNERGIE, TROIS ANS  
APRÈS L'OUVERTURE  
DES MARCHÉS POUR LES  
CLIENTS RÉSIDENTIELS.

T'

année 2010 a été riche en événements pour le marché de l'énergie. Une loi très attendue, la loi dite NOME (Nouvelle organisation du marché de l'électricité) a été promulguée le 7 décembre : elle a pour principal objectif de favoriser la concurrence dans le secteur, en contraignant EDF à céder une partie de sa production nucléaire aux opérateurs alternatifs.

## UNE MEILLEURE PROTECTION DES CONSOMMATEURS

L'article 18 de la loi NOME renforce également les droits des consommateurs, en obligeant par exemple les fournisseurs à rembourser rapidement un trop-perçu. Comme le demandait le médiateur depuis 2008, la réversibilité, c'est-à-dire la possibilité de revenir aux tarifs réglementés, dans tous les cas, sans condition de délai, est désormais acquise pour tous les consommateurs résidentiels d'électricité et de gaz.

Par ailleurs, les Français ont été marqués par les hausses de prix des énergies, les nombreux courriers reçus par le médiateur en témoignent. Les tarifs réglementés du gaz ont progressé de plus de 15% au premier semestre 2010, alors qu'une nouvelle hausse de 5% est intervenue en avril 2011. Les prix réglementés de l'électricité ont progressé de 3% en moyenne en août 2010, progression suivie en janvier 2011 par une nouvelle hausse de 3% : un niveau sans équivalent depuis ces vingt dernières années en France, mais qui touche aussi la plupart des pays européens.

## INTERROGATIONS SUR LES COMPTEURS COMMUNICANTS

L'année a aussi été rythmée par une polémique sur l'expérimentation des compteurs électriques communicants Linky, menée par ERDF dans deux régions. Ces équipements, pierre angulaire des futurs réseaux intelligents («smartgrids»), devraient permettre aux particuliers de suivre en temps réel l'évolution de leur consommation et de les aider à faire des économies d'énergie en modifiant leurs habitudes. Il est déjà acquis que le projet apportera au distributeur des gains de productivité, et aux fournisseurs la possibilité d'adapter leurs offres aux différents profils de consommation.

L'intérêt pour le consommateur d'un tel dispositif fait encore débat, avec des inquiétudes légitimes des associations de consommateurs et de la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR) quant aux coûts à la charge des foyers et aux risques de divulgation des données personnelles.

Sans pour autant éluder les questions posées, le médiateur considère que le projet des compteurs communicants va réellement dans le sens de l'intérêt général. Pour permettre une prise de conscience individuelle des consommations électriques, un afficheur déporté simplifié devrait être livré avec chaque compteur, ce qui devrait inciter à mieux et à moins consommer. C'est la seule façon de compenser la hausse inéluctable des factures d'énergie.



# PLUS DE TRANSPARENCE ET DE PROXIMITÉ

LES MÉTHODES DE FACTURATION DES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ AU CŒUR DU RAPPORT REMIS LE 16 DÉCEMBRE 2010 PAR LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE À ÉRIC BESSON, MINISTRE CHARGÉ DE L'ÉNERGIE. DES RECOMMANDATIONS SONT PROPOSÉES POUR QUE LE CONSOMMATEUR BÉNÉFICIE D'UNE FACTURE PLUS CLAIRE ET PLUS JUSTE.

INTERVIEW DE DENIS MERVILLE, MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE.



Denis Merville, médiateur national de l'énergie, lors de la remise du rapport proposant des recommandations pour une facture plus claire et plus juste, le 16 décembre 2010, en présence d'Éric Besson, ministre de l'Industrie, de l'Energie et de l'Économie numérique.

**«Concernant les réclamations et la relation client, je partage les constats du médiateur : des améliorations peuvent certainement être apportées pour les délais de réponse, la transparence et la proximité.»**

Éric Besson, ministre chargé de l'Industrie et de l'Énergie.

**D**ans quelles circonsances Jean-Louis Borloo, alors ministre en charge de l'Énergie, vous a-t-il commandé un rapport ?

À l'été 2010, les médias se sont faits l'écho de vives critiques concernant les factures d'énergie. Ils soupçonnaient les fournisseurs de réaliser de la trésorerie en surfacturant les usagers sur la base d'estimations trop élevées. En outre, certains consommateurs se plaignaient de voir appliquer des hausses de tarif rétroactives, c'est-à-dire sur une période où l'augmentation n'avait pas encore eu lieu. Le ministre nous a sollicités car nous sommes au cœur de ces problèmes rencontrés par les Français. De fait, près de 17500 personnes ont saisi mes services en 2010. Néanmoins, il était difficile de se prononcer sur le fond sans une étude plus approfondie.

**Comment avez-vous conduit votre enquête ?**

Nous avons, en premier lieu, rencontré les entreprises du marché de l'énergie et les associations de consommateurs. Afin d'élargir le débat, nous avons organisé une consultation publique auprès de l'ensemble des acteurs intéressés et lancé un appel à témoignages, afin que les consommateurs qui n'avaient pas saisi le médiateur puissent s'exprimer. Les éléments recueillis ont permis de dresser

un état des lieux exhaustif des pratiques, ce qui nous a amenés à un premier constat : il n'y a pas de volonté manifeste de la part des opérateurs de surfacturer les consommateurs. La quasi-totalité des 160 millions de factures de gaz et d'électricité comporte au moins une part d'estimations et celles-ci peuvent conduire à autant de sous-estimations que de surestimations. D'autre part, nous n'avons pas relevé d'application rétroactive de hausse de prix.

**Le rapport met cependant en évidence un système de facturation à améliorer.**

La complexité des factures et des méthodes de calcul des estimations ne met pas les consommateurs en confiance. Les distributeurs, qui doivent effectuer un relevé par an, ne satisfont guère plus que cette obligation minimale, et encore pas dans tous les cas, d'où un décalage parfois important entre les estimations et la facture de régularisation sur la base de la consommation réelle. En outre, les fournisseurs ne tiennent pas toujours compte des données transmises par le distributeur et continuent de facturer sur leurs propres estimations. Les associations avaient pointé la surfacturation, mais une sous-estimation pose tout autant problème : elle ne fait que différer le litige, au moment de la régularisation. La situation est aggravée en cas

de changement de fournisseur, auquel il revient d'envoyer la facture de «rattrapage». C'est incompréhensible pour les consommateurs qui ont changé d'entreprise afin de bénéficier de meilleurs tarifs. Dans un marché ouvert, les pratiques historiques de sous-estimation ne peuvent plus avoir cours.

**Que préconisez-vous pour répondre aux souhaits des consommateurs d'être facturés de façon plus claire et plus juste ?**

Nous prônons davantage de transparence. Les consommateurs doivent pouvoir connaître les données de base entrant dans le calcul d'une estimation, comme son auteur par exemple (fournisseur ou distributeur). Nous recommandons également que les sites Internet des opérateurs donnent accès à des renseignements complémentaires. D'autre part, en attendant la généralisation des compteurs évolutifs, qui résoudra une partie des problèmes soulevés par les estimations, nous demandons que les relevés réalisés par les consommateurs soient mieux pris en compte qu'ils ne le sont aujourd'hui. À titre d'exemple, un auto-relevé effectué au moment d'un changement de tarif que le particulier transmet à son fournisseur n'est actuellement jamais traité par ce dernier pour établir la facture. Plus particulièrement, les auto-relevés devraient être systématiquement acceptés quand il s'agit de corriger des factures surestimées. Ce serait une avancée considérable pour le consommateur comme le remboursement automatique des trop-percus.

**Vous constatez que les entreprises ne répondent pas suffisamment aux réclamations des consommateurs, en progression constante. Quelles améliorations pourraient être apportées ?**

Les consommateurs ont clairement le sentiment de ne pas être entendus. Nous estimons que des délais maximum de traitement des réclamations devraient s'imposer à tous les opérateurs. Cela implique qu'ils se réorganisent en limitant à deux niveaux au maximum le traitement des réclamations afin de ne pas imposer au consommateur un véritable parcours du combattant. Par ailleurs, il nous paraît essentiel que les opérateurs créent une relation clientèle, sinon de proximité, du moins personnalisée : elle permettrait une meilleure qualité de réponse que les centres d'appels anonymes. Nous suggérons aussi de mettre en place des interlocuteurs dédiés aux élus et associations de consommateurs, qui relaient les problèmes de consommateurs le plus souvent en difficulté.

**Quelles suites sont données au rapport ?**

La loi NOME, réformant le marché de l'énergie, promulguée

le 7 décembre 2010, a introduit des modifications qui vont dans le sens de nos recommandations : elle impose par exemple aux fournisseurs de mettre en place un service pour collecter les auto-relevés des consommateurs. Désormais, le coefficient de conversion du gaz des m<sup>3</sup> en kWh de chaque commune, paramètre clef de la facturation du gaz, est disponible sur le site Internet du distributeur GrDF. C'est un premier pas. Nous participons aux réunions d'expertise organisées par les services compétents de l'État dans la foulée de la remise du rapport. Bien évidemment, nous serons attentifs au suivi de nos préconisations.

## 3211

TÉMOIGNAGES DE CONSOMMATEURS ONT ÉTÉ RECUEILLIS VIA LE QUESTIONNAIRE MIS EN LIGNE SUR LE SITE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE.

## 72 %

D'ENTRE EUX ONT DÛ RÉITÉRER LEUR RÉCLAMATION AUPRÈS DE LEUR FOURNISSEUR PLUS DE TROIS FOIS.

## 350 000

RÉCLAMATIONS ÉCRITES ONT ÉTÉ REÇUES PAR LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE EN 2009, SOIT 10 FOIS PLUS QU'EN 2007.

# LA MÉDIATION FRANÇAISE CHERCHÉ SON IDENTITÉ

LA MÉDIATION, MODE DE RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES, SE DÉVELOPPE EN FRANCE. MAIS LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS, LES ENTREPRISES ET LES POUVOIRS PUBLICS SONT LOIN D'ÊTRE D'ACCORD SUR LES PRINCIPES DE SON FONCTIONNEMENT. LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE DÉFEND L'IMPORTANCE DE L'INDÉPENDANCE ET DE LA TRANSPARENCE.



**L**a médiation a incontestablement le vent en poupe. Les pouvoirs publics, les entreprises et les associations s'accordent pour plébisciter ce mode alternatif de règlement des litiges, plus simple et plus rapide que le recours devant les tribunaux. Les représentants des entreprises y voient non seulement l'intérêt d'éviter des procédures judiciaires coûteuses mais aussi le moyen de repousser les tentatives d'instaurer des «actions de groupe» à la française, permettant à des consommateurs de porter collectivement plainte devant un juge. Ce consensus de départ vole cependant en éclats quand il s'agit de définir les principes de la médiation et les conditions de son objectivité.

La France offre d'ailleurs un panorama unique où cohabitent toutes sortes de médiateurs, entraînant la confusion dans les esprits. Dans divers domaines, les médiateurs internes aux entreprises se sont multipliés. Des médiateurs «sectoriels» financés par les entreprises d'une branche d'activité ont vu le jour – comme en 2003 celui des communications électroniques, ou en 2009 celui de l'eau. Une différence avec les précédents, ils ne sont pas et n'ont jamais été des salariés des entreprises concernées : le médiateur des télécoms est un magistrat, et celui de l'eau, l'ex-président de la Région Midi-Pyrénées. À côté, les institutions publiques comme le Médiateur de la République ou le médiateur national de l'énergie demeurent peu nombreuses.

## GRATUITÉ DE LA MÉDIATION POUR LES CONSOMMATEURS

Il existe un large consensus autour de la gratuité de la médiation pour le consommateur. Dans un contexte budgétaire difficile pour l'État, un financement public n'est pas à l'ordre du jour et les entreprises sont mises à contribution. «On confond en France la question du financement et celle du contrôle et de l'indépendance, explique Stéphane Mialot, directeur des services du médiateur national de l'énergie. Dans les pays anglo-saxons, il existe des services de médiation sectorielle financés par les entreprises, mais avec des organes de décision réellement indépendants et une activité contrôlée par les pouvoirs publics.» Quelques initiatives publiques sont toutefois à signaler en France dans le domaine de la médiation. Le médiateur du crédit a été mis en place en 2008 pendant la crise pour régler les différends entre les banques et les PME; le médiateur des relations interindustrielles traite les problèmes entre les grandes entreprises et leurs sous-traitants depuis avril 2010.

On peut également noter la mise en place d'un service de médiation public, au sein de l'Institut national de la consommation (INC), pour aider les voyageurs qui ont subi les conséquences de l'éruption du volcan Eyjafjöll, mais ce dispositif n'a fonctionné que quelques mois et il n'y a pas encore de médiateur dans le secteur du tourisme en France.



Rencontre avec les associations de consommateurs.



Denis Merville entouré de Bruno Léchevin et Stéphane Mialot.

## UN INTERLOCUTEUR QUI EXPRIME LE DROIT ET L'ÉQUITÉ

«Nous sommes favorables au développement de la médiation. C'est un moyen rapide et efficace pour les consommateurs de résoudre des litiges pour lesquels ils ne sauraient pas les tribunaux, quand les sommes contestées ne sont pas assez importantes par exemple. Quelle que soit leur réclamation, ils ont avec le médiateur un interlocuteur qui exprime le droit et l'équité et qui leur apporte une réponse. À nos yeux, la médiation doit toutefois être complétée par la possibilité de mener en justice des actions de groupe qui, outre le règlement des litiges répétitifs, ont une vertu pédagogique.

Pour garantir les droits des consommateurs, le médiateur doit bénéficier d'un statut fort. Il lui faut pouvoir donner tort aux entreprises sans subir de pressions. C'est pour cette raison que nous défendons l'existence de médiateurs sectoriels et indépendants, qui ne sont pas liés aux intérêts de l'entreprise comme le médiateur national de l'énergie. C'est un peu gênant quand les deux types de médiation coexistent, car cela entretient la confusion chez les consommateurs. Le rôle de la Commission de la médiation à laquelle nous participons sera d'ailleurs de lever les ambiguïtés, en précisant les points non négociables pour s'appeler médiateur.»

**CHANTAL JANET**  
membre du conseil d'administration  
de l'association Familles rurales  
et de la Commission de médiation  
de la consommation

# FAIRE RECULER LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

POUR LES MÉNAGES LES PLUS MODESTES, LA PART DU BUDGET CONSACRÉE AUX DÉPENSES D'ÉNERGIE, EN PARTICULIER POUR LE CHAUFFAGE, DEVIENT UNE CHARGE IMPORTANTE, PARFOIS INSURMONTABLE. DE NOMBREUX CONSOMMATEURS SE TOURNENT À PRÉSENT VERS LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE QUI S'EST ENGAGÉ AUX CÔTÉS D'AUTRES ORGANISMES DANS LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE.



**L**e médiateur national de l'énergie est chaque jour témoin de cette précarité énergétique qui touche de plus en plus de Français. En 2006, l'INSEE avait estimé à 3,4 millions le nombre de foyers qui consacrent 10% de leurs revenus aux dépenses d'énergie. «Avec les effets de la crise, l'augmentation des prix du gaz et de l'électricité et la succession d'hivers longs et rigoureux, ce chiffre est certainement aujourd'hui plus important», indique Bruno Léchevin, délégué général.

Les services du médiateur sont de plus en plus sollicités par des consommateurs ne parvenant pas à payer leurs factures et menacés de coupure, jusqu'à représenter près de 20% des saisines qui lui sont adressées certains jours. Ce sont des femmes élevant seules leurs enfants, des personnes au chômage ou ne touchant que le RSA, des retraités aux pensions modestes, dont un tiers résident en Ile-de-France et dans le Nord-Pas-de-Calais. C'est le cas d'Emmanuelle B., une habitante du Pas-de-Calais qui élève seule ses trois enfants avec un revenu mensuel de 1200 euros : elle doit s'acquitter d'une facture de régularisation de 3200 euros qu'elle ne peut régler. Cela faisait pourtant plusieurs mois qu'elle relançait son fournisseur pour obtenir une facture. «Des consommateurs peuvent se retrouver en état de précarité énergétique à cause d'un litige mal traité par les opérateurs, constate Bruno Léchevin. Ils s'ajoutent à ceux qui rencontrent des difficultés de paiement, dont la saisine n'est pas recevable. Mais parce que nous avons une mission d'intérêt général, nous nous attachons à trouver des solutions pour chacun des dossiers de personnes fragilisées.»

## AIDE ET CONSEIL AUX CONSOMMATEURS EN DÉTRESSE

Les services du médiateur agissent concrètement : ils se mettent en rapport avec des interlocuteurs dédiés chez les fournisseurs pour leur demander le rétablissement de l'énergie et la mise en place d'un échéancier de paiement. «Ces derniers jouent le jeu, car nous les interpellons sur de vraies difficultés, explique Marie-Claude Lassadi, chef du service recevabilité. Par exemple, en décembre, alors que la température était largement en dessous de zéro, une assistante sociale nous a alertés sur le cas d'une habitante du Loiret de plus de 80 ans dont le chauffage venait d'être coupé. Avec notre intervention, le gaz a été rétabli rapidement.»

Les discussions entre des consommateurs en détresse et les conseillers d'impersonnelles plateformes téléphoniques tournent souvent court ; l'action du médiateur permet de renouer le dialogue. Conformément à sa mission, celui-ci informe également les consommateurs sur les modalités d'accès aux tarifs sociaux du gaz et de l'électricité, ainsi qu'aux autres aides existantes comme le Fonds de solidarité pour le logement (FSL).

Dans la lutte contre la précarité énergétique, le médiateur national de l'énergie s'investit aussi à d'autres niveaux. Il a participé, aux côtés de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), à la création de l'Observatoire de la précarité énergétique, lancé officiellement par les ministres concernés le

1<sup>er</sup> mars 2011. Son objectif est d'analyser en profondeur ce phénomène. Au-delà d'une contribution financière – 100 000 euros sur trois ans –, le médiateur apportera son expertise et son regard sur ces situations de précarité.

## DES TARIFS SOCIAUX DIFFICILES À OBTENIR

«Le problème de la précarité est bel et bien devant nous, car l'énergie est devenue durablement chère, souligne Bruno Léchevin. Or, se chauffer et s'éclairer sont des biens essentiels qui, dans une société moderne et solidaire, devraient être accessibles à tous.»

Dans ce contexte, le médiateur national de l'énergie souhaite que les aides au paiement des factures de gaz et d'électricité soient revalorisées, et le nombre de bénéficiaires élargi. Une part importante des ménages précaires n'utilise pas ses droits en raison du manque d'information et de la complexité des procédures : comment les consommateurs concernés peuvent-ils comprendre que le tarif social en gaz peut être proposé par tous les fournisseurs alors qu'en électricité, seul le fournisseur historique a le droit de le proposer ? Cela mériterait d'être harmonisé.

Les foyers qui pourraient avoir accès au Tarif première nécessité (TPN) parce qu'ils ont droit à la Couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) sont estimés à deux millions par les opérateurs. Pour être bénéficiaire du TPN, il faut d'abord être titulaire du contrat, et pour une personne seule, avoir un revenu inférieur à 634 euros mensuels ou pour un couple avec deux enfants ne pas percevoir plus de 1332 euros par mois. Or, ils n'étaient que 650 000 à bénéficier du TPN fin 2010, un chiffre en recul par rapport aux 940 000 bénéficiaires recensés en 2009. Aucune explication satisfaisante n'a pu être apportée à ce jour sur cette baisse du nombre de bénéficiaires. Pour le Tarif spécial de solidarité (TSS), qui donne droit à des réductions sur les factures de gaz, 300 000 foyers en ont bénéficié en 2010, alors que le nombre d'ayants droit est évalué à 800 000 par les opérateurs.

## UNE REVALORISATION DES AIDES NÉCESSAIRE

Les pouvoirs publics ont décidé une hausse des aides : en 2011, le rabais moyen annuel sur la facture des ménages bénéficiaires du TPN sera de 95 euros, contre 75 euros précédemment. Pour ceux qui bénéficient du TSS, la réduction sera désormais en moyenne de 142 euros, alors qu'elle se montait à 118 euros en 2010. D'autre part, le gouvernement souhaite que l'attribution des tarifs sociaux se fasse de façon automatique, sur la base des fichiers des organismes sociaux.

Pour Bruno Léchevin, si ces mesures vont dans le bon sens, elles ne suffiront pas à endiguer la précarité énergétique : «Les foyers modestes habitent souvent des logements qui sont des "passoires énergétiques", ils consacrent donc une part plus importante de leur budget au chauffage que les autres ménages. Le paradoxe, c'est que la réduction sur la facture accordée par le TPN ne concerne que les 100 premiers kilowattheures par mois, c'est-à-dire les besoins de base : éclairage, réfrigérateur. En pratique, les dépenses de chauffage, qui dépassent toujours ce plafond, ne font donc pas l'objet d'une réduction. Par ailleurs, alors que la Contribution aux charges de service public de l'électricité (CSPE) payée par tous les consommateurs augmente de 66% en 2011, la part consacrée au TPN diminue et ne représente plus que 1,4% des sommes collectées. Nous sommes devant des choix de société.»

D'autant que les Français se montreraient plutôt solidaires. Selon le 4<sup>e</sup> baromètre Énergie-Info sur l'ouverture des marchés réalisé à l'automne 2010, 43% des foyers interrogés ont conscience de financer le TPN et le TSS sur leurs factures d'électricité et de gaz. Et 53% seraient prêts à doubler le montant de leur contribution, qui se chiffre actuellement à environ un euro par ménage et par an.

**«Dans un contexte d'énergie durablement chère, faire reculer la précarité énergétique relève d'un vrai choix de société.»**

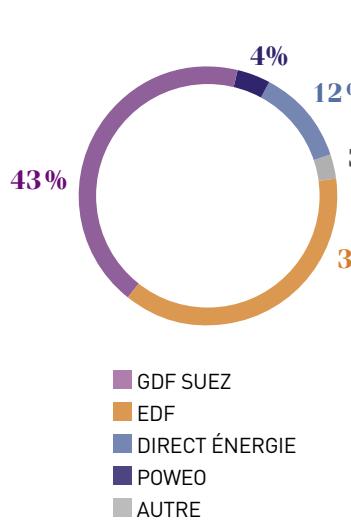


Bruno Léchevin, délégué général du médiateur national de l'énergie.

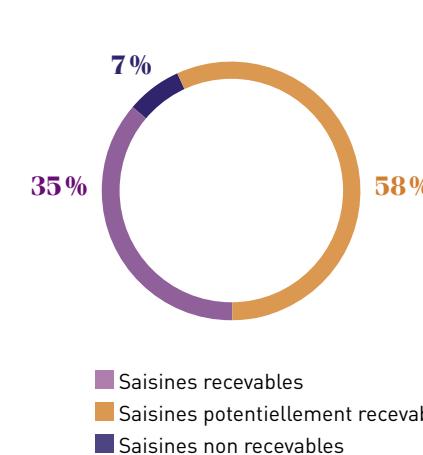
# L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR EN CHIFFRES

UNE ACTIVITÉ EN FORTE CROISSANCE  
POUR LA TROISIÈME ANNÉE CONSÉCUTIVE, QUI CONFIRME  
LES ATTENTES DES CONSOMMATEURS TANT EN MATIÈRE  
D'INFORMATION QUE DE RÉSOLUTION DES LITIGES.

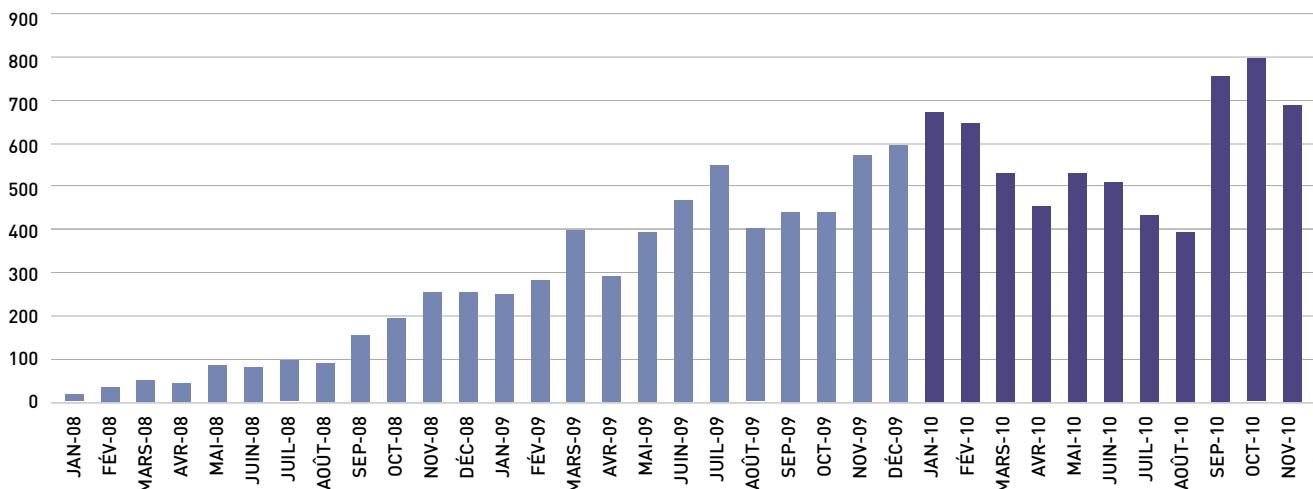
SAISINES REÇUES PAR FOURNISSEUR EN 2010



RECEVABILITÉ DES SAISINES REÇUES EN 2010



SAISINES REÇUES DEPUIS 2008



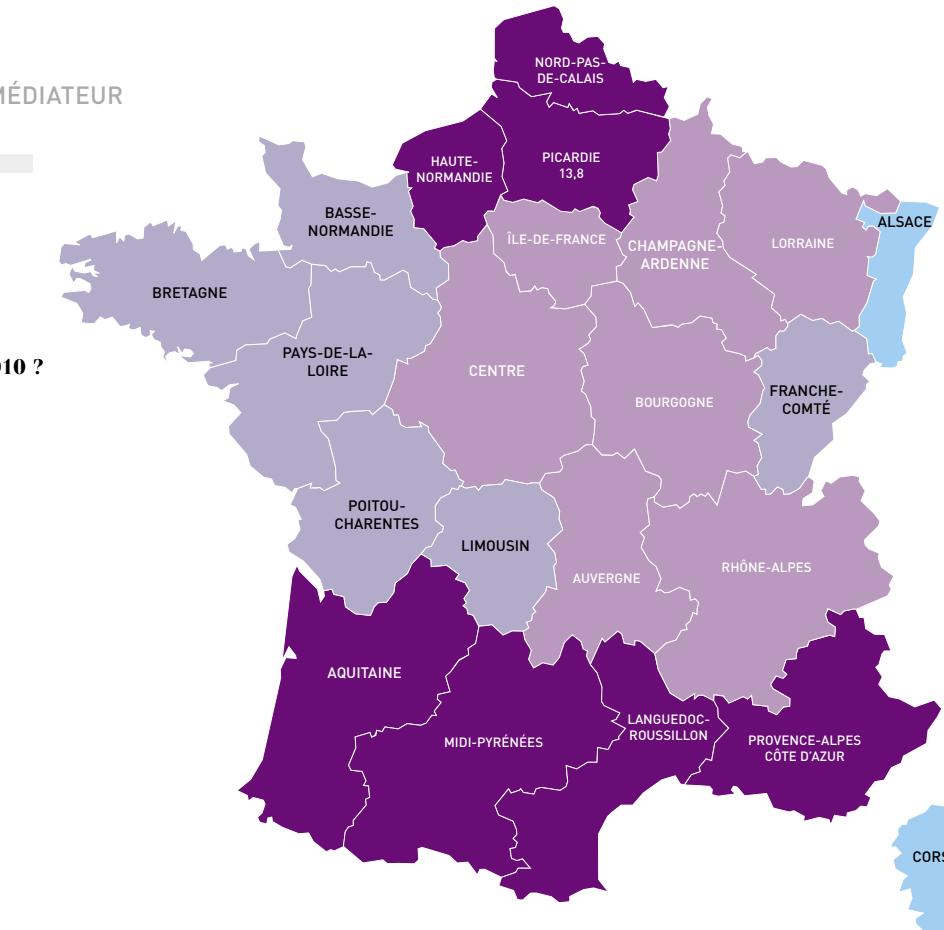
**560 000**  
CONSOMMATEURS ONT CONSULTÉ  
LE SITE ENERGIE-INFO.FR

**1041 000**  
CONSOMMATEURS RENSEIGNÉS  
EN 2010 PAR ÉNERGIE-INFO

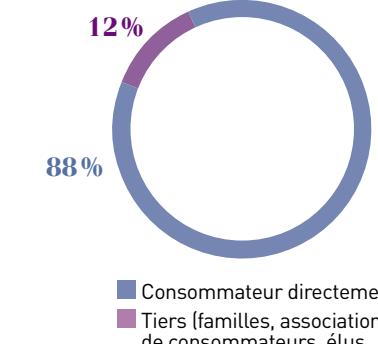
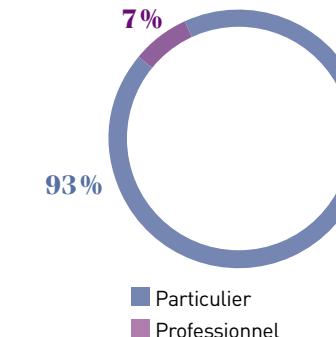
**481 000**  
CONSOMMATEURS ONT APPELÉ  
LE SERVICE ÉNERGIE-INFO

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES SAISINES REÇUES EN 2010

**7 066**  
SAISINES ÉCRITES DU MÉDIATEUR  
REÇUES EN 2010



QUI A SAISI LE MÉDIATEUR EN 2010 ?



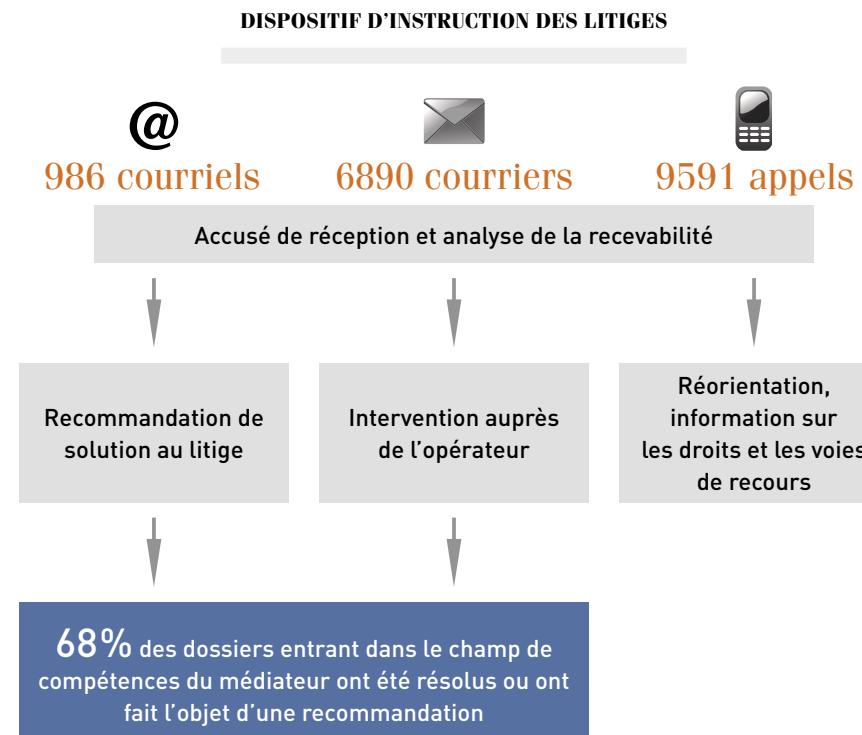
Nombre de saisines  
pour 100 000 habitants

- ≤ 6
- de 6 à 10
- de 10 à 12
- > à 12

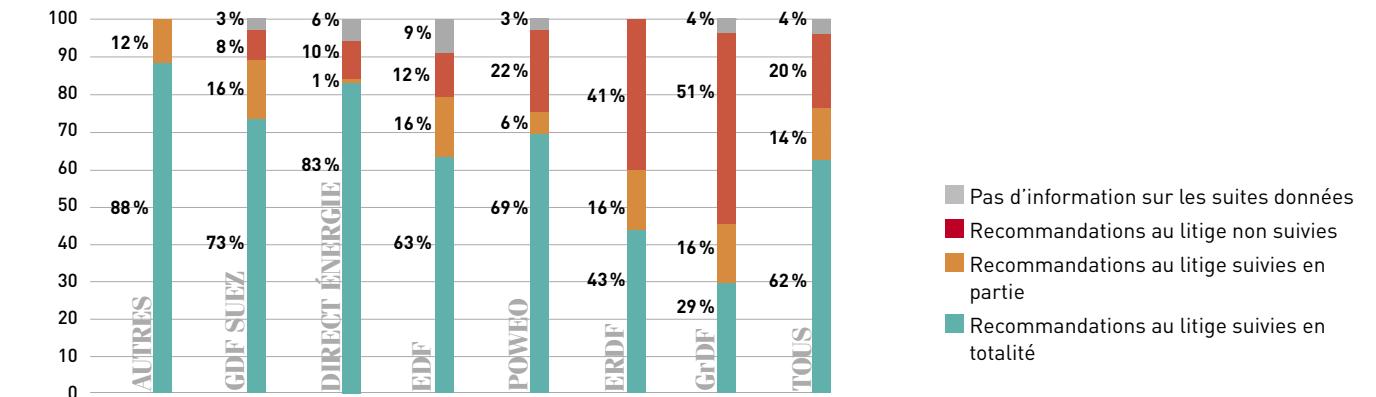
Moyenne nationale :  
10,8 saisines/100 000 hab

# L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR EN CHIFFRES

**17 467**  
RÉCLAMATIONS REÇUES EN 2010

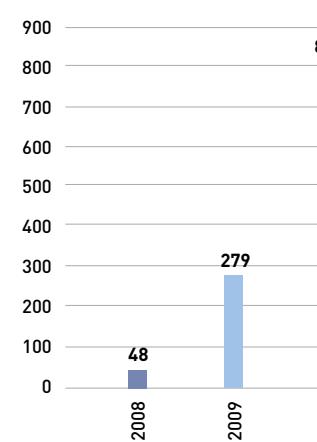


## SUIVI DES RECOMMANDATIONS EN 2010



La recommandation de solution à un litige du médiateur peut comprendre plusieurs préconisations différentes (ex. : facture rectificative, dédommagement). Les suites des recommandations sont analysées préconisation par préconisation.

## RECOMMANDATIONS ÉMISES PAR AN



**67**  
RECOMMANDATIONS DE PORTÉE GÉNÉRIQUE PUBLIÉES EN 2010

**26 700**  
COURRIERS ENVOYÉS EN 2010

**2 484**

SAISINES INSTRUITES DANS LE CADRE  
DU PROCESSUS «DEUXIÈME CHANCE»  
EN 2010

**183 JOURS**

DÉLAI MOYEN DE RÉSOLUTION D'UN DOSSIER RECEVABLE EN 2010

**373 €**

SOMME DES REMBOURSEMENTS ET DÉDOMMAGEMENTS OBTENUS EN MOYENNE PAR CONSOMMATEUR APRÈS RECOMMANDATION EN 2010

**10 JOURS**

DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE AUX QUESTIONS COMPLEXES ET RÉCLAMATIONS PAR ÉNERGIE-INFO EN 2010

# LES CONSOMMATEURS EUROPÉENS DE MIEUX EN MIEUX PROTÉGÉS

LA COMMISSION EUROPÉENNE MULTIPLIE LES INITIATIVES POUR RENFORCER LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS. LE SECTEUR DE L'ÉNERGIE EST EN POINTE SUR LE RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES, AVEC LES DIRECTIVES DU « TROISIÈME PAQUET » INSTAURANT DES MÉDIATEURS INDÉPENDANTS POUR RÉGLER LES CONFLITS ENTRE CONSOMMATEURS ET FOURNISSEURS. RENCONTRES AVEC LES DEUX PREMIERS SERVICES DE MÉDIATION MIS EN PLACE EN EUROPE.

**L**a protection des consommateurs est devenue une préoccupation majeure au niveau de l'Europe. Dès 2008, la directive sur les litiges transfrontaliers encourage le recours à la médiation comme moyen de règlement amiable des différends en matière civile et commerciale : elle rappelle notamment les règles de fonctionnement d'une médiation de qualité, qui pose le principe de l'indépendance. C'est sous la houlette de deux directions générales de la Commission européenne, dont les orientations se rejoignent, que les droits des consommateurs d'énergie commencent à être mieux pris en compte.

La Direction générale pour l'énergie s'est montrée en pointe sur les modes de traitement des litiges ; les directives du « troisième paquet énergie » ont ainsi prévu d'instituer des médiateurs indépendants dans les États membres pour régler les conflits entre les citoyens et les fournisseurs d'électricité et de gaz. De son côté, la Direction générale santé et consommateurs œuvre pour que ces derniers gagnent en « expérience », en préconisant une meilleure information, via le développement de comparateurs de prix par exemple.

## VERS LA MISE EN PLACE D'UN RÉSEAU DES MÉDIATEURS EUROPÉENS DE L'ÉNERGIE

La troisième édition du Forum des citoyens de l'énergie, à laquelle a participé le médiateur national de l'énergie français, s'est tenue à Londres en octobre 2010, rassemblant des représentants de la Commission européenne et des États, des régulateurs, des associations de consommateurs. Au menu des débats, le guide des bonnes pratiques sur le traitement des plaintes établi par l'ERGEG (European Regulators' Group for Electricity and Gas) qui prône une résolution indépendante des litiges.

À l'issue de cette rencontre, le principe de mise en place d'un réseau des médiateurs indépendants de l'énergie a été décidé, projet qui avait été porté par la présidence belge de l'Union européenne et soutenu par la Commission.

Le Forum a également favorablement accueilli la mise en place d'un groupe de travail sur les règlements extra-judiciaires des litiges pour les consommateurs de gaz et d'électricité ; initié par les DG Énergie et Consommateurs, il a pour but de partager les expériences – très variables d'un pays à un autre – et d'identifier les meilleures pratiques. Les directives énergie ayant une longueur d'avance sur les modes de traitement amiable des litiges, l'exemple pourrait servir à d'autres secteurs.

***La protection des consommateurs est devenue une préoccupation majeure en Europe.***

## INTERVIEW D'ÉRIC HOUTMAN

SERVICE DE MÉDIATION BELGE DE L'ÉNERGIE



**Q**uel est le statut du médiateur belge de l'énergie ?

Un arrêté royal du 18 janvier 2008 a institué un service de médiation de l'Énergie fédéral et autonome, avec, à sa tête, deux responsables, un néerlandophone et un francophone. J'ai été nommé le 1<sup>er</sup> septembre 2009 pour cinq ans, mandat renouvelable une fois, et nous attendons la désignation de mon homologue francophone. L'indépendance est garantie par notre statut ; nous ne recevons d'instructions d'aucune autorité. Nous établissons un budget prévisionnel qui est approuvé par le gouvernement : il était de 832000 euros en 2010 et de 1,75 million d'euros en 2011. Les fonds proviennent d'une redevance payée par les fournisseurs d'électricité et de gaz.

**Les consommateurs sont-ils nombreux à vous solliciter ?**

De plus en plus ! Au premier trimestre 2011, nous comptabilisons déjà près de 2000 plaintes, contre 3936 l'an passé. Selon un sondage récent, 50% des Belges connaissent l'existence du service de médiation de l'Énergie. Nous avons donc prévu de renforcer l'équipe aujourd'hui composée de 13 personnes. En 2010, seules 1800 demandes étaient recevables et entraient dans notre champ de compétence, assez vaste, qui comprend la formation des contrats. 31% d'entre elles concernaient des problèmes d'index, 28% de prix et tarif [social], et 15% de problèmes de paiement. Même si la loi ne le prévoit pas, nous relayons les plaintes non recevables

autres sont davantage en confiance avec nous qu'avec les entreprises. Ainsi, en 2010, 70% des plaintes ont été closes par des accords amiables et 11% par des accords partiels.

**Que deviennent les plaintes pour lesquelles la tentative de compromis échoue ?**

Dans les dossiers complexes, la procédure de recommandation entre en jeu. Il revient au médiateur de vérifier si les dispositions juridiques qui s'imposent aux opérateurs ont été respectées et, si les interprétations juridiques divergent, de prendre en compte l'intérêt des citoyens. Dans les recommandations, je donne ma position : par exemple quand un consommateur ne respecte pas les règles lors d'un changement de fournisseur pour le gaz et l'électricité, j'ai estimé que, même s'il a choisi deux vecteurs d'énergie sous forme d'une convention avec le fournisseur, son amende ne peut être doublée. Les opérateurs ont 20 jours ouvrables pour répondre à la recommandation et s'ils n'entendent pas la suivre, doivent argumenter. En 2010, j'ai écrit 17 recommandations. Celles-ci sont publiées, avec le nom des entreprises concernées. Ce choix du « naming and shaming » a pour but de changer les pratiques. Pour ce faire, je dispose aussi du pouvoir d'envoyer des avis politiques au Ministre fédéral de l'énergie. Je l'ai fait à trois reprises, notamment pour contraindre un fournisseur d'accorder automatiquement le tarif social en électricité.

# RENCONTRE AVEC LE SERVICE DE MÉDIATION BRITANNIQUE

LE SERVICE DE MÉDIATION BRITANNIQUE RÉSOUT LES LITIGES QUI OPPOSENT LES CONSOMMATEURS AUX ENTREPRISES DE PLUSIERS SECTEURS, DONT CELUI DE L'ÉNERGIE, DIRIGÉ PAR RICHARD SILLS, MÉDIATEUR DE L'ÉNERGIE.  
 « CHIEF OMBUDSMAN » DEPUIS 2009, LEWIS SHAND SMITH A PROCÉDÉ À DES CHANGEMENTS POUR RENFORCER L'INDÉPENDANCE ET FAIRE FACE À LA CROISSANCE DES LITIGES.



**«L'indépendance est vitale pour que les consommateurs fassent confiance à la médiation.»**



Lewis Shand Smith,  
Chief Ombudsman.

## FINANCEMENT PAR LES ENTREPRISES

Sur sa porte d'entrée, le service de médiation, qui emploie 140 salariés au total pour les 4 services de médiation, affiche ses valeurs : indépendance, transparence, intégrité, responsabilité financière. L'entreprise à but non lucratif n'est dotée d'aucun fonds public ; elle est financée par les opérateurs des différents secteurs qui ont l'obligation d'adhérer au service : «Leur contribution se fait pour moitié sur le principe du pollueur-payeur», précise Lewis Shand Smith, 50% de notre budget reposent sur une souscription annuelle fixe versée par chaque compagnie, le reste étant calculé en fonction de son utilisation du service de médiation. Celle-ci s'acquitte d'un montant de 260 livres (300 euros) pour chaque litige que nous instruisons la concernant.» En 2010-2011, le budget du médiateur était de 6,6 millions de livres (7,4 millions d'euros), dont 41 % consacrés aux plaintes du secteur de l'énergie.

## UNE INDÉPENDANCE RENFORCÉE

La gouvernance de la structure est assurée par un conseil de neuf membres n'ayant aucune responsabilité dans son fonctionnement et dont le rôle est de veiller à son indépendance. Pour M. Smith, celle-ci est «vitale» afin que les consommateurs soient sûrs qu'aucune interférence n'intervient dans le processus de décision et qu'ils fassent confiance à la médiation. En 2011, la composition du conseil a évolué pour renforcer l'indépendance : «Auparavant, trois membres représentaient les entreprises. Ils pouvaient avoir une influence sur l'activité, notamment en soulevant des difficultés au moment de voter le budget, relate M. Smith. Désormais, tous les membres sont des personnalités indépendantes, sans lien avec le business.»

## UN SERVICE DE MÉDIATION DÉBORDÉ

Les consommateurs anglais ont été, chaque année, de plus en plus nombreux à solliciter le médiateur. Au palmarès des plaintes, ce sont les factures qui viennent en tête (83% des litiges), puis les changements de fournisseur (7%) et les ventes (5%). Les ventes forcées sont cependant en recul, les opérateurs ayant adopté un code de bonne conduite réfrinant le porte-à-porte. Or, la croissance des saisines ne permet pas à l'équipe chargée d'instruire les dossiers (45 personnes, dont 17 spécialisées dans le secteur de l'énergie) de tenir ses objectifs : les chargés de mission doivent proposer aux deux parties une solution dans un «rapport provisoire», six semaines au plus tard après la saisine. Déjà tenu dans seulement 36% des cas en 2009-2010, alors que l'objectif était de 90%.

De plus, une part importante des consommateurs ne s'en satisfait pas. Le dossier passe alors dans les mains des «managers» de l'équipe d'investigation qui produisent une «décision». Mais opérateurs et consommateurs peuvent encore la contester.

Le litige est alors traité par les médiateurs de chaque secteur, dont la «décision finale» est la dernière étape. «En 2009-2010, 45% des litiges sont remontés à mon niveau, indique Richard Sills, le médiateur de l'énergie. Avec mes assistants, nous avons donc émis 2475 décisions finales.» La majorité des saisines a été traitée dans un délai de trois mois, mais plus d'un tiers des cas a demandé plus de sept mois.

## ACCÉLÉRER LE TRAITEMENT DES LITIGES

Afin d'être plus réactif, le service de médiation a modifié son organisation. Innovation majeure ? La médiation par téléphone pour les litiges simples à laquelle est affectée une dizaine de personnes qui discutent en direct avec les consommateurs et le service réclamation des opérateurs pour trouver rapidement un compromis.

Les premiers résultats semblent prometteurs puisque 80% des cas traités par la médiation téléphonique aboutissent à un «accord accepté mutuellement». D'autre part, pour les dossiers un peu plus compliqués, le «rapport» écrit par les chargés de mission de l'équipe d'investigation, proposant une solution, a été simplifié : il ne présente que la position du service de médiation alors qu'auparavant il détaillait, en plus, la position contradictoire des deux parties. Ce qui avait pour conséquence d'enflammer les esprits, notamment ceux des consommateurs, alors décidés à en découdre jusqu'au plus haut niveau du service de médiation. «Cette nouvelle organisation a pour but de réduire le nombre de dossiers qui passent du niveau de l'investigation au niveau du médiateur et donc d'accélérer le traitement des litiges, explique M. Sills. En 2010-2011, mon équipe a écrit 1 150 décisions finales, soit 23% des plaintes recevables.» Car aujourd'hui, 80% des saisines font l'objet d'une médiation téléphonique ou d'un rapport simplifié ; 50% des dossiers sont clos à ce premier niveau, une proportion plus importante qu'auparavant.

## DÉDOMMAGEMENTS ET... EXCUSES

Pour le reste, rien ne change. Les opérateurs ont 28 jours pour appliquer les décisions du médiateur, ce qu'ils font généralement. Outre la résolution du litige, celles-ci demandent parfois aux opérateurs de donner des explications ou... de faire des excuses.

Dans 73% des cas, un dédommagement est sollicité, qui peut monter jusqu'à 5000 livres, et représente 100 livres en moyenne (113 euros) pour les particuliers. D'autre part, dans un souci de transparence, le médiateur publie 10% de ses «décisions finales».

**«Notre nouvelle organisation, plus flexible, a pour but de donner rapidement une solution aux consommateurs qui nous sollicitent.»**

Richard Sills, Energy Ombudsman.

## LE CHAMP DE COMPÉTENCES DU MÉDIATEUR BRITANNIQUE

Le service de médiation est compétent pour les litiges des particuliers (80% des dossiers traités) et des petits professionnels, employant moins de dix personnes et réalisant un chiffre d'affaires de moins de 2 millions d'euros (ou consommant, en électricité, moins de 55 000 kWh, et en gaz, moins de 200 000 kWh). Il peut intervenir sur les différends soulevés par les factures et index de consommation, les changements de fournisseur, les contrats de vente et la fourniture d'énergie.



# T

es activités du médiateur national de l'énergie sont regroupées en trois pôles : le service Énergie-Info répond aux demandes d'information des consommateurs, le service recevabilité examine le bien-fondé des saisines tandis que le service recommandations s'attache à la résolution des litiges. Aperçu de leurs journées...

**Lundi. 8 h 30** Au service Énergie-Info, les appels des consommateurs transmis par la plateforme téléphonique arrivent sur les écrans d'ordinateur des cinq collaborateurs. Bruno Monginoux discute avec Jeanne D., une habitante de Toulouse menacée de coupure d'électricité. Les explications paniquées de la vieille dame lui font penser à une résiliation de contrat inexplicable. Pour en savoir plus, il contacte sa fille sur son portable : « Savez-vous si votre mère a été démarchée ou a signé un contrat dans une boutique ? A-t-elle reçu une facture de résiliation ? » La jeune femme raconte qu'un agent ERDF s'est présenté pour couper l'électricité à moins que sa mère ne paie très rapidement 222 euros. Que celle-ci a réglé la somme par mandat-compte à EDF. Bruno lui indique la marche à suivre : « Vous allez envoyer un courrier à EDF en précisant l'avis de coupure au domicile de votre mère, avec une copie recto verso de sa dernière facture et du mandat. Vous me transmettez également par fax ce dossier et je vais relayer votre demande auprès d'EDF pour savoir s'il y a eu résiliation de votre contrat à cause d'une erreur technique ou d'une vente forcée. »

**• 11 h 00** Au service recevabilité, Alexandra Bidot examine la saisine de Jacques F., qui refuse de payer une facture trop élevée. Sa saisine est recevable, le litige semblant repose sur un problème d'index : « Il a fait plusieurs réclamations, mais les réponses du fournisseur ne l'ont pas satisfait. Ces dernières émanent du premier niveau de leur service clients et ne sont pas très détaillées. Je ne vais donc pas transmettre le dossier tout de suite au service recommandations mais l'envoyer au fournisseur, qui disposera de deux mois pour proposer une solution plus appropriée dans le cadre du processus "deuxième chance". »

**• 14 h 00** Raphaël Desmarais, chargé de mission au service recommandations, commence son après-midi avec la saisine de Séverine S., qui a réglé son électricité par un chèque de 87 euros, encaissé par son fournisseur ; pourtant, la somme a été reportée sur sa facture suivante, avec des frais d'impayés de 30 euros. Il prend connaissance des observations du fournisseur, qui admet une « erreur de ses services financiers » et indique qu'un remboursement a été effectué le 14 octobre 2010, et appelle la consommatrice pour vérifier. Cette dernière affirme n'avoir rien reçu : « Madame, je vais donc préparer un projet de recommandation qui





## OBJECTIFS

Pour accélérer le traitement des saisines, des objectifs sont fixés aux équipes du médiateur. Au service recevabilité, l'accusé de réception du courrier d'un consommateur doit partir dans les deux jours suivant son arrivée. L'examen des saisines, qui seront déclarées recevables ou pas, doit se faire dans un délai moyen inférieur à 15 jours. Au service recommandations, les collaborateurs ont pour objectif de rédiger une centaine de recommandations dans l'année.

vous sera envoyé ainsi qu'au fournisseur.» Dans la foulée, il rédige le texte qui enjoint l'opérateur à prendre toutes les «dispositions utiles au versement effectif de la somme». Quant au montant du dédommagement, Raphaël n'hésite guère: il propose 75 euros, car le litige était simple et pourtant, entre les réclamations et la saisine, il a duré près d'un an.

**• 18 h 00** Comme chaque jour, 80 courriers de réponse aux consommateurs sont déposés sur le bureau du médiateur. Chaque courrier a été au préalable visé par le chef du service concerné. Signé par Denis Merville ou Bruno Léchevin, il partira dès le lendemain matin.

**Mardi. 9 h 30** Devika Ashok, assistante au service recevabilité, regagne son bureau avec le courrier du jour, près d'une centaine de lettres de consommateurs, qu'avec ses trois collègues elles vont saisir dans le système d'information. Dans un autre bureau, Thierry Duprat, analyste, traite les courriers qu'il a pris dans la bannette «dossiers prioritaires». Une lettre de Marie-Jeanne C. lance un appel au secours : «Mon électricité est coupée depuis un mois parce que je ne peux payer ma facture de 1139 euros. (...) Vous êtes mon dernier espoir.» Thierry ne peut joindre la consommatrice qui n'a pas laissé ses coordonnées téléphoniques mais envoie aussitôt un courriel à son contact chez le fournisseur lui demandant de prêter une attention particulière à cette personne ne percevant comme revenus que l'allocation d'adulte handicapé.

**• 10 h 30** Comme chaque mardi, le comité de direction se réunit en présence du médiateur. C'est l'occasion de faire le point sur l'agenda de la semaine et de l'activité des différents services. C'est aussi un moment d'échange nécessaire sur les dossiers d'actualité et leur impact sur le médiateur national de l'énergie: mise en œuvre de la loi NOME, travaux du CNC, contributions du médiateur aux instances de concertation de la CRE, réponse aux consultations de la Commission européenne...

**• 17 h 15** Au service Énergie-Info, Bruno Monginoux s'occupe d'une petite entreprise de restauration en difficulté qui se plaint: «Nous avons essayé de négocier un échéancier de paiement pour les 3500 euros que nous devons. Mais les trois mensualités proposées sont trop lourdes et nous sommes menacés de coupure d'électricité.» Le conseiller écrit un courriel au fournisseur expliquant le dossier, le besoin d'un échelonnement de la dette sur plusieurs mois, arguant du fait que «le manque de relevé récent n'a pas permis à l'entreprise de prendre conscience de sa situation et de pouvoir ajuster sa consommation».

## Mercredi. 9 h 45

David Grebil, adjoint au chef du service recevabilité, répartit et priorise les courriers reçus. Une lettre de Jessica G., qui ne peut régler sa facture de 575 euros parce qu'elle ne touche que le RSA, va dans la bannette des «dossiers prioritaires». Celle d'Annie L. faisant état de problèmes de facturation liés à des estimations erronées repart chez les assistants, qui enverront un courrier à la consommatrice lui enjoignant de remplir le formulaire de saisine et de faire parvenir au médiateur des copies de sa réclamation à son fournisseur et de ses factures. Une autre de Jean-Pierre B., qui souhaite l'analyse du médiateur sur le «montant ahurissant des taxes qui font de l'électricité un produit de très grand luxe», est transmise à Énergie-Info. La demande de Marcelle H., propriétaire d'un salon de coiffure dénonçant un imbroglio d'erreurs de facturation, qui a joint toutes les pièces nécessaires, atterrit dans la bannette des saisines à traiter.

**• 10 h 45** Christian Soulette, chargé de mission à Énergie-Info, lit la lettre transmise par le service recevabilité de Janine F., qui a saisi le médiateur pour «augmentation excessive des tarifs». Il rédige ensuite un courrier d'information : celui-ci détaille l'évolution tarifaire de son cas particulier – tarif réglementé, options heures creuses et puissance 12kVA et la renseigne sur les fournisseurs d'énergie de sa commune, Savigny-le-Temple.

**• 15 h 00** Au service recommandations, Yann Morin passe en revue le dossier de Jean-Pierre M., qui conteste sa facture de redressement de gaz et avait demandé à ce que son compteur soit changé. La solution proposée par le fournisseur dans ses observations – redressement sur une année, avec un abattement de 10% – lui semble aller dans le bon sens. Il appelle le consommateur pour savoir s'il souhaite poursuivre sa saisine. Celui-ci lui répond: «Ils ont fait un effort et moi aussi par rapport à ma demande initiale. Mais avant votre intervention, je n'avais aucun retour par rapport à mes réclamations. Ce n'est pas normal.» «Celles-ci n'ont pas été traitées correctement et le médiateur peut recommander un dédommagement», indique Yann. «Je souhaite continuer la procédure, non pour le dédommagement mais pour le principe. Ça pourrait aider d'autres consommateurs par la suite, si vous leur faites quelques remontrances...»

**• 17 h 30** Dans son bureau, Frédérique Coffre, chef du service Énergie-Info, valide les courriers rédigés par son équipe avant leur envoi aux consommateurs. Christian Soulette l'interrompt pour lui demander son avis : «M. Jean-Claude M. se plaint que sa consommation de gaz a beaucoup augmenté. Est-ce qu'on transmet sa réclamation au service recommandations?» Après avoir regardé les factures transmises par celui-ci, Frédérique juge que cette augmentation n'est pas si excessive : «L'augmentation entre 2010 et 2008 n'est que de 7%, tu peux faire un courrier lui indiquant que l'évolution de ses consommations n'est pas anormale et peut s'expliquer par la rigueur des deux derniers hivers ou un mauvais réglage de sa chaudière.»

## Jeudi. 9 h 00

Au service recommandations, Alix Harlé est plongée dans la pile de factures d'un consommateur qui conteste un montant de 1573 euros. La jeune femme analyse



## ZOOM

Les réunions internes des services recevabilité et recommandations, deux fois par mois, ont pour but de faire le point sur l'activité : reporting sur le délai de suivi des saisines par les collaborateurs, échange sur les difficultés rencontrées pour certains dossiers, information sur les formations en cours, qu'elles concernent l'adaptation à l'évolution du système d'information ou des questions plus techniques comme les modes de facturation chez les fournisseurs. Ces moments sont aussi consacrés à renseigner les équipes de terrain à propos des réunions semestrielles entre le médiateur et chacun des opérateurs, ou de l'avancée des débats dans les groupes de concertation réunissant les différents acteurs du marché de l'énergie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie.

l'historique des consommations avant et après le changement de compteur. Y a-t-il eu un dysfonctionnement de l'appareil, une augmentation due à l'hiver plus rigoureux, une erreur dans le relevé de l'index, un branchement «sauvage» effectué par une tierce personne? Après réflexion, elle penche pour la première hypothèse.

**• 11 h 00** Stéphanie Cavel examine la plainte d'André T., qui reproche à son fournisseur d'électricité d'avoir établi ses factures sur la base d'un tarif supérieur à celui prévu. Elle lit attentivement les observations communiquées par ce dernier, reconnaissant qu'il aurait dû appliquer un tarif inférieur et qu'il procèdera à un remboursement de 20 euros sur la période concernée. Stéphanie vérifie alors si cette somme correspond bien à l'écart de prix des consommations et de l'abonnement.

**• 15 h 00** Marie-Claude Lassadi, chef du service recevabilité, réunit son équipe. Après un point sur l'état d'avancement du traitement des saisines, elle fait le compte rendu d'une réunion entre le médiateur et les opérateurs, premier bilan de l'opération «deuxième chance» en cours d'expérimentation.

**• 16 h 30** Au téléphone, Summit Joseph, chargée de mission à Énergie-Info, traite encore une résiliation inexpliquée. Stéphane C., qui est en vacances, a été prévenu par le gardien de son immeuble qu'un agent ERDF venait de couper l'électricité à son appartement. Un coup de fil à son fournisseur lui a appris que son contrat était résilié pour changement de fournisseur. La chargée de mission poursuit néanmoins son investigation : «À quand remonte votre dernière facture? Est-ce qu'elle comportait le mot résiliation? Avez-vous toujours des prélèvements sur votre compte? Bon... Je vais envoyer un email à EDF pour demander que l'électricité soit rétablie chez vous et que des explications vous soient données rapidement sur la raison de cette résiliation qui a, semble-t-il, entraîné la coupure...»

**Vendredi • 10 h 00** Le comité de relecture des recommandations se réunit. Autour de la table, Guillaume Girot, chef de service, Catherine Lefrançois, son adjointe, les chargés de mission et Stéphane Mialot, directeur des services, discutent des recommandations les plus complexes. Deux juristes de la Commission de régulation de l'énergie sont également présents pour apporter leur expertise. Le cas de Thierry O., qui a mis fin à son contrat de gaz par téléphone suite à un déménagement et conteste sa facture de résiliation, suscite un débat. «On peut constater une négligence du fournisseur qui ne lui a pas conseillé de confirmer sa résiliation par écrit, relève Guillaume Girot. D'autre part, celui-ci aurait dû s'interroger sur les retours de courriers pour adresse inconnue.» «Attention à ne pas déresponsabiliser le consommateur qui n'a pas réagi lorsqu'il n'a pas reçu sa facture de résiliation», juge Catherine Lefrançois. D'autres arguments entrent en jeu : le fournisseur n'a pas coupé le gaz alors qu'il n'était pas payé; cependant le consommateur avait demandé de maintenir la fourniture d'énergie pour la propriétaire qui allait reprendre l'appartement. La recommandation initiale demandait au fournisseur de prendre en charge la facture de résiliation; après cet échange de points de vue, elle va être retravaillée...

**• 14 h 30** «Bonjour Mme P. Vous avez joint Énergie-Info pour un problème avec votre compteur Linky. Que se passe-t-il?» À Franck Delaunay qui a pris sa demande, la consommatrice explique que son

## OBJECTIFS

Dans la rédaction de leurs recommandations, les chargés de mission doivent suivre quelques principes : les termes trop fortement connotés, les jugements de valeur, les critiques n'ont pas leur place. La neutralité du médiateur de l'énergie n'empêche pas un point de vue sur les dossiers abordés. Mais celui-ci doit être exprimé avec rigueur et retenue, étayé par des faits concrets.

nouveau «compteur communicant» (ils sont expérimentés dans deux régions françaises) n'affiche plus rien. «Je vais vous donner le numéro vert d'ERDF dédié à ces compteurs. Avant d'appeler, munissez-vous d'une facture sur laquelle sont indiquées vos références techniques, car le service va vous les demander pour vérifier s'il y a une anomalie. C'est clair pour vous Madame? Bonne journée...»

**• 15 h 30** Au service recevabilité, Thierry Albertos, chargé du suivi des saisines qui font un passage chez les fournisseurs pour une «deuxième chance», est en train de rédiger une recommandation pour Stéphane B. Après une absence de facturation, ce consommateur souhaitait un abattement de 50% sur le montant de la régularisation (1 600 euros) et un échéancier de 40 mensualités : «La solution proposée par le fournisseur, geste commercial de 170 euros pour les désagréments subis et règlement de la somme due sur 20 mensualités, est conforme à ce que le médiateur préconise dans ce type de situation. Nous allons donc recommander au consommateur de l'accepter.»

**• 15 h 45** À Énergie-Info, Jocelyne P. revient à la charge au sujet de son compteur Linky défectueux; elle relate à Franck Delaunay que le service ne peut rien faire : «Dans ce cas, je vous conseille d'envoyer à votre fournisseur un courrier recommandé faisant état des problèmes que vous rencontrez, en précisant que vous avez préalablement contacté le service Énergie-Info. Si, dans deux mois, vous ne recevez pas de réponse satisfaisante à votre réclamation, vous pourrez saisir le médiateur.» Après avoir noté son adresse, Franck prépare une lettre récapitulant les modalités de saisine du médiateur que Mme P. recevra dans quelques jours.

**• 17 h 30** Ophélie Potier, assistante au service recommandations, dépose sur le bureau du médiateur une dizaine de paraphes. Denis Merville passe en revue l'ensemble des recommandations, puis son attention se porte particulièrement sur l'une d'entre elles concernant la contestation des arrondis du calcul de la TVA par Pierre M. Il appelle le chef du service recommandations, Guillaume Girot : «Ce consommateur me saisit pour quelques centimes d'euro et nous recommandons un dédommagement de 50 euros. Même si nous cherchons à être pédagogiques, n'est-ce pas un peu trop?» Guillaume résume les arguments qui ont été débattus en comité de relecture pour justifier ce montant, notamment les nombreuses demandes d'information restées sans réponse de la part du fournisseur. Le médiateur jugeant l'argumentation justifiée, signe alors la recommandation. C'est presque la fin d'une semaine bien chargée chez le médiateur national de l'énergie...



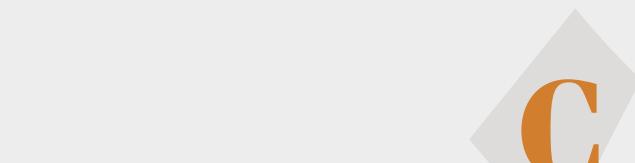
## ZOOM

En plus de la gestion de leurs équipes, les responsables des trois services qui couvrent l'activité du médiateur de l'énergie – les services consommateurs Énergie-Info, recevabilité et recommandations – et leurs adjoints participent aux groupes de concertation organisés par la Commission de régulation de l'énergie : le GT «MDE», groupe de travail Maîtrise de la demande d'énergie, consacrée à la mise en place des compteurs intelligents, et le GT2M, groupe de travail Relations clients fournisseurs et distributeurs. Ils portent dans ces instances de débat les positions du médiateur sur tous les sujets évoqués.



# ALLIER QUALITÉ DU TRAVAIL ET EFFICACITÉ

EN 2010, LES CONSOMMATEURS ONT ÉTÉ DE PLUS EN PLUS NOMBREUX À SOLICITER LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE. POUR FAIRE FACE À CE SURCROÎT D'ACTIVITÉ, LES SERVICES ONT ÉTÉ RÉORGANISÉS, LES ÉQUIPES RENFORCÉES, TOUT EN VEILLANT À CE QUE LA QUALITÉ DU TRAVAIL SOIT TOUJOURS AU RENDEZ-VOUS. INTERVIEW DE STÉPHANE MIALOT, DIRECTEUR DES SERVICES.



**«Nous adaptons les moyens d'investigation à la complexité et à l'enjeu de chaque saisine.»**

## C omment le médiateur a-t-il géré la croissance importante des saisines ?

Celle-ci nous conduit à réfléchir en permanence à l'amélioration de notre productivité, avec la double contrainte de respecter les textes qui encadrent notre activité et de maintenir le niveau de qualité que nous devons aux consommateurs. Un des changements majeurs s'est opéré pour la recevabilité des saisines, avec l'expérimentation de l'opération «deuxième chance» réalisée en accord avec les opérateurs.

Ce processus a pour objectif de concentrer les moyens du médiateur sur les dossiers pour lesquels l'opérateur a effectivement répondu à la réclamation, sans pour autant apporter une réponse satisfaisante. En effet, le médiateur n'a pas vocation à traiter des réclamations simples mais des litiges, c'est-à-dire des réclamations complexes pour

lesquelles les parties ne parviennent pas à trouver un accord.

## Cette opération «deuxième chance» a-t-elle montré des résultats probants ?

L'expérimentation est toujours en cours et nous en attendons encore mieux. Aujourd'hui, près de 36 % des saisines transférées ne sont pas réexaminées par les opérateurs après deux mois, ce qui est quand même regrettable. Pour les dossiers réexamинés par les opérateurs, 43 % des consommateurs s'estiment satisfaits de la solution proposée. Ainsi, la charge de travail de nos équipes se trouve allégée puisque les dossiers clos ne feront pas l'objet d'une analyse approfondie en vue d'une recommandation écrite. Cependant, une large majorité confirme sa saisine, espérant sans doute obtenir davantage du médiateur. Or, les solutions et, éventuellement, les dédommages proposés par les opérateurs dans

la «deuxième chance» sont parfois justifiés, à la hauteur de nos standards d'exigence. Ce constat nous a amenés à structurer différemment nos recommandations. Quand la proposition du fournisseur ou du distributeur nous paraît adéquate, nous écrivons une «recommandation conforme» qui enjoint le consommateur à l'accepter. Lorsque nous jugeons que la solution envisagée répond quasiment au problème, nous sollicitons auprès des opérateurs un petit effort supplémentaire, ce qu'ils acceptent généralement. Nous produisons alors une «recommandation conforme avec complément».

## En quoi ces différents modèles de recommandation apportent-ils des gains de productivité ?

Auparavant, tout dossier recevable était instruit de la même façon, ce qui aurait nécessité, au vu de l'augmentation des saisines, une

multiplication des ressources. Désormais, nous adaptons progressivement les moyens d'investigation à la complexité et à l'enjeu de chaque saisine, ce qui doit nous permettre de résoudre beaucoup plus de litiges avec le même niveau d'exigence sur les solutions, tout en concentrant nos efforts sur les recommandations génériques. Il faut toutefois souligner que la procédure de validation de chaque recommandation émise reste la même afin de garantir une qualité irréprochable aux parties [voir schéma ci-dessous].

.../...

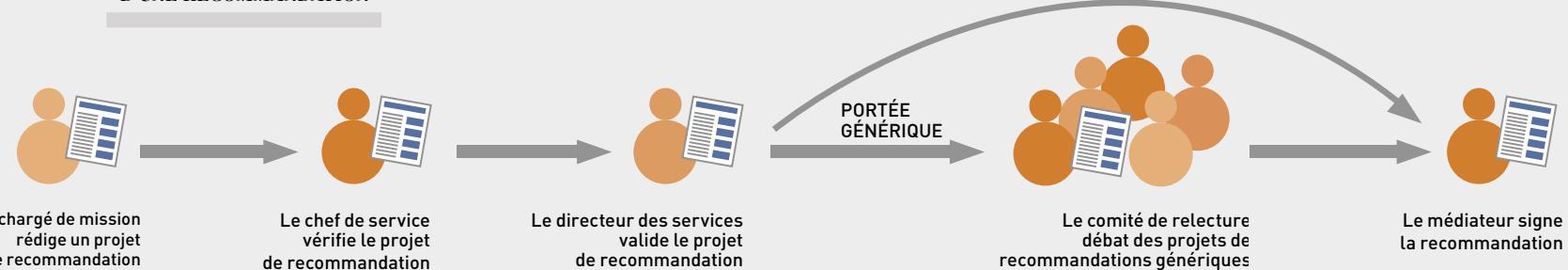
## DES NORMES DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS SONT NÉCESSAIRES

Le médiateur doit instruire en tant que litiges toutes les réclamations qui n'ont pas été traitées de façon satisfaisante. La qualité du traitement des réclamations par les opérateurs est donc cruciale pour le bon fonctionnement de la médiation. Dans l'absolu, si toutes les réclamations étaient bien traitées, il n'y aurait pas besoin de médiateur ! À l'inverse, si beaucoup trop de réclamations ne sont pas traitées convenablement, le médiateur est submergé, et c'est le cas du médiateur national de l'énergie.

Depuis sa mise en place, il tire la sonnette d'alarme sur les défaillances du traitement des réclamations préalables par les opérateurs. Bien sûr, plusieurs centaines de milliers de réclamations sont traitées correctement. Mais chaque mois, sans amélioration depuis 2008, le médiateur est saisi de plusieurs centaines de réclamations écrites qui n'ont fait l'objet d'aucune réponse des opérateurs après 2 mois. L'absence totale de réponse à une réclamation écrite n'a donc rien d'exceptionnel (voir graphique ci-dessous).

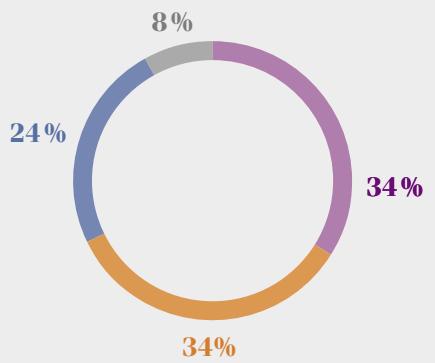
Pour remédier à cette situation, le médiateur estime indispensable que les opérateurs adoptent des normes de qualité pour le traitement des réclamations telles que les encouragent les régulateurs de l'énergie au niveau européen. Des dispositions équivalentes sont déjà en vigueur dans plusieurs pays et dans le secteur des télécommunications en France. Fournisseurs et distributeurs doivent s'engager sur des délais maximum de réponse, prévenir le consommateur en cas de dépassement de ce délai dans certaines situations exceptionnelles et informer de façon transparente sur les circuits de traitement et les voies de recours. Les travaux en cours au sein du Conseil National de la Consommation constituent une opportunité de définir de tels standards. Des mesures réglementaires ou législatives devront compléter les engagements des professionnels si nécessaire.

### CIRCUIT DE VALIDATION D'UNE RECOMMANDATION

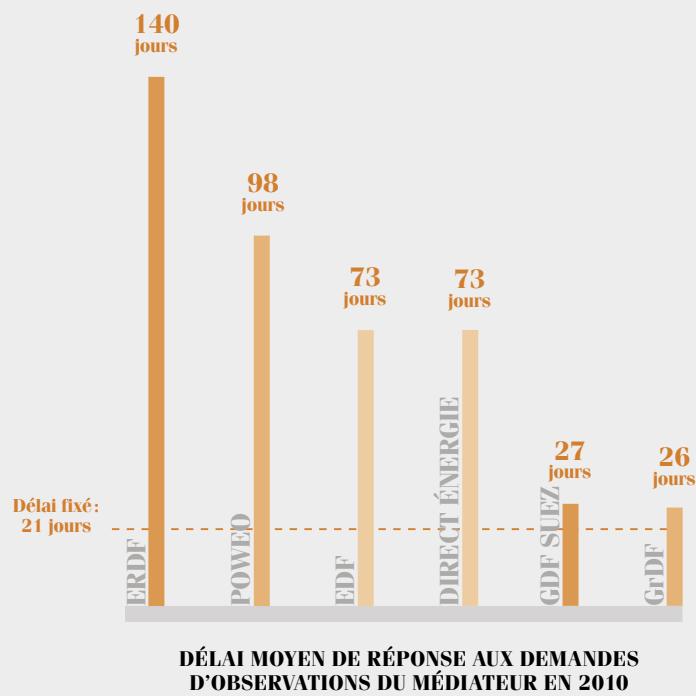


### LE NIVEAU DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS PRÉALABLES PAR LES OPÉRATEURS

- Pas de traitement
  - Traitement service client (niveau 1)
  - Service consommateur / médiateur interne (niveau 2)
  - Inconnu
- Source : saisines recevables reçues en 2010



**«Le médiateur n'a pas vocation à traiter des réclamations simples mais des litiges, c'est-à-dire des réclamations complexes pour lesquelles les parties ne parviennent pas à trouver un accord.»**



La loi permet au médiateur d'entendre les parties «dans un délai qu'il fixe». Ce délai a été fixé à 3 semaines pour chaque opérateur pour respecter le cadre réglementaire prévu à 2 mois pour émettre une recommandation. Force est de constater que certains opérateurs ne se sont pas dotés des moyens permettant de respecter ces délais, au détriment du délai de résolution du litige pour les consommateurs. Le délai moyen de réponse en 2010 a été de 63 jours : il est impossible dans ces conditions pour le médiateur d'émettre une recommandation en moins de 2 mois, conformément à la réglementation.

**Quelles autres dispositions ont été prises pour accélérer le traitement des dossiers ?**

Nous avons simplifié la mise en forme des recommandations en reprenant in extenso les observations des opérateurs au lieu de les réécrire. Le formulaire de saisine obligatoire depuis mars 2010 fait gagner du temps au service recevabilité, grâce à des dossiers mieux constitués. À l'été 2010, un nouveau système d'information, qui gère le cycle de vie d'un dossier de la recevabilité jusqu'au suivi donné par les opérateurs a été déployé : c'est un outil important pour les collaborateurs, qui travaillent sur beaucoup de dossiers en même temps et se voient ainsi déchargés de tâches répétitives.

**Vous aviez du retard dans la prise en charge des saisines fin 2009. Qu'en est-il aujourd'hui et comment avez-vous fait pour le rattraper ?**

Face à l'augmentation continue des saisines (+38% en 2010), nous avons tout d'abord recruté au cours de l'année 8 collaborateurs. Nous avons également constitué une équipe dédiée pour traiter le stock des saisines reçues en 2009 et qui n'étaient pas encore instruites.

Les délais de traitement du service recevabilité, de 45 jours en moyenne en 2009, sont ramenés aujourd'hui à 15 jours. Nous avons produit 802 recommandations, contre 279 l'année précédente, mais le délai moyen d'émission d'une recommandation est passé de 7 mois en 2009 à 10 mois en 2010. Toutefois, plus de 1200 dossiers ont trouvé une solution amiable grâce à notre intervention, sans recommandation formelle. Ces derniers ont été résolus dans un délai moyen de 86 jours. Globalement, le délai moyen de résolution amiable d'une saisine est de 183 jours : nous sommes conscients que c'est encore trop long et faisons le maximum pour réduire ces délais.

progressivement dans tous les États membres<sup>[1]</sup>.

Notre volonté est en tout cas de trouver le meilleur équilibre entre l'optimisation des fonds qui nous sont alloués et notre mission de service public qui implique une grande qualité des recommandations que nous adressons aux consommateurs et aux opérateurs. Nous devons également sans cesse arbitrer l'allocation de nos moyens entre le «curatif» – le traitement des litiges individuels – et le «préventif» – les recommandations génériques destinées à améliorer les pratiques.

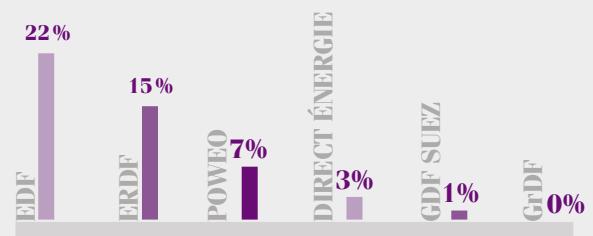
(1) Voir portraits page Europe.

**«DEUXIÈME CHANCE»**

Le processus de la «deuxième chance» destiné à réduire les délais de résolution des litiges a été mis en place en accord avec les fournisseurs et les distributeurs depuis le 1<sup>er</sup> juin 2010.

Les dossiers recevables au regard des critères réglementaires qui n'ont pas fait l'objet d'un traitement préalable sont adressés aux opérateurs qui ont deux mois pour proposer une solution au consommateur. Le médiateur doit être informé des solutions proposées, qui sont systématiquement analysées. Si la solution proposée par l'opérateur donne satisfaction au consommateur, cela permet de clore le dossier plus rapidement, sans devoir produire une recommandation.

Si le consommateur n'est pas satisfait, soit la solution proposée par le fournisseur est conforme à ce qu'aurait recommandé le médiateur, et dans ce cas, le médiateur recommande au consommateur de l'accepter (recommandation «conforme»), soit la solution proposée n'est pas satisfaisante, et dans ce cas l'instruction du dossier se poursuit au sein des services du médiateur.



Conséquence des retards sur les réponses aux demandes d'observations, le médiateur a été dans l'obligation d'émettre de nombreuses recommandations sans les observations d'un des opérateurs concernés (16% sur le total des recommandations) : une situation délicate qui complexifie beaucoup l'analyse du dossier (exemple : sans l'historique des relevés de compteur, certaines factures sont incompréhensibles).

# COMPÉTENCES ET DIVERSITÉ

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE S'EST ENTOURÉ D'UNE ÉQUIPE AUX COMPÉTENCES SOLIDES, JURIDIQUES ET TECHNIQUES. LA PLUPART DES COLLABORATEURS ONT UNE EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE DU TRAITEMENT DES LITIGES ET UNE CONNAISSANCE DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE, MAIS AUSSI UN ESPRIT RIGoureux ET SYNTHÉTIQUE, DE BONNES QUALITÉS RELATIONNELLES AFIN DE DIALOGUER AVEC LES CONSOMMATEURS, ET LA MOTIVATION POUR TRAVAILLER DANS UNE INSTITUTION PUBLIQUE, AU SERVICE DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL. APERÇU DE QUELQUES PROFILS.



## FRÉDÉRIQUE COFFRE

### CHEF DU SERVICE CONSOMMATEURS ÉNERGIE-INFO

Ingénieur en génie énergétique et diplômée d'une école de commerce, elle a commencé sa carrière comme consultante en management et organisation sur des projets de transformation de grandes entreprises du secteur de l'énergie, dont notamment la création de la filiale de distribution de GDF SUEZ (GrDF). En 2007, elle a rejoint la Commission de régulation de l'énergie au sein de laquelle elle est responsable de l'animation des groupes de travail gaz (dits GTG), instances de concertation entre fournisseurs et distributeurs chargées de définir les règles de fonctionnement du marché ouvert, et en particulier les procédures de gestion client. Depuis avril 2009, Frédérique dirige le service d'information des consommateurs Énergie-Info. Elle supervise le service consommateurs, composé d'un centre d'appel externalisé et d'une équipe de cinq personnes chez le médiateur. Elle représente également le médiateur dans les groupes de concertation placés sous l'égide de la CRE.



## THIERRY DUPRAT

### ANALYSTE AU SERVICE RECEVABILITÉ

Titulaire d'un BTS (brevet technicien supérieur) action commerciale, il a occupé son premier poste à Dublin, en Irlande. Au service clientèle, il gère alors l'accueil téléphonique et le suivi des dossiers d'un industriel sur un projet rappel de « batteries défectueuses ». À son retour en France, il poursuit son parcours dans une mutuelle de l'Éducation nationale, où il est chargé du traitement des réclamations des adhérents. Parlant l'anglais et l'arabe, qu'il a appris à l'université de Damas, il a rejoint en 2008 le service consommateurs Énergie-Info. Son expérience du contact avec le public facilite les échanges avec les consommateurs qui cherchent des renseignements, ou de l'aide, quand ils sont menacés de coupure. Après s'être familiarisé avec les spécificités du secteur de l'énergie, Thierry est désormais analyste au service recevabilité, où il examine la recevabilité des saisines du médiateur.



## LEILA ZEROUALI

### CHARGÉE DE MISSION AU SERVICE RECOMMANDATIONS

Elle a mené de front ses études de droit et un travail de conseillère d'accueil dans une banque. Après un master en droit des affaires et un stage dans un cabinet d'avocats, elle est embauchée par Canal+ comme juriste spécialisée en droit de la consommation et droit de la distribution. Son expérience au service de médiation du groupe de communication où elle suit les litiges et les procédures contentieuses est un atout pour le poste de chargée de mission recommandations qu'elle occupe depuis le 15 mars 2010. Elle instruit les saisines recevables et rédige les projets de recommandation du médiateur, en lien avec les consommateurs et les opérateurs.



## DAVID GRÉBIL

### ADJOINT AU CHEF DU SERVICE RECEVABILITÉ

Diplômé d'un BTS force de vente, il a démarré sa vie professionnelle comme vendeur. Il a ensuite été recruté chez EDF comme conseiller clientèle, au pôle Accueil de Pantin. Parallèlement, il reprend des études et obtient un master en gestion des entreprises. Il évolue alors vers le métier d'expertise clientèle à Paris, chargé du traitement des réclamations, avant de devenir expert clients-fournisseurs à la direction des opérations d'Île-de-France du distributeur ERDF, où il met notamment en place une cellule régionale « Écoute client ». Recruté en tant qu'adjoint au chef du service recevabilité le 11 octobre 2010, David apporte aux équipes son expertise sur le traitement des réclamations et la relation avec les consommateurs, ainsi que son expérience du secteur de l'énergie.



## CATHERINE LEFRANÇOIS

### ADJOINTE AU CHEF DU SERVICE RECOMMANDATIONS

Après une maîtrise de droit privé et une spécialisation en droit des contrats, elle réalise la première partie de sa carrière professionnelle au sein d'une organisation nationale de consommateurs. Son activité principale ? Le règlement amiable et juridictionnel des litiges. Elle a été l'une des premières personnes recrutées par le médiateur lorsque l'équipe a été constituée en 2008. Adjointe au chef du service recommandations depuis le 1<sup>er</sup> mars 2010, elle accompagne le travail quotidien des chargés de mission avec lesquels elle partage son expertise des litiges. La relecture des recommandations, pour une première étape de validation, requiert ce niveau d'exigence. Catherine représente également le médiateur dans des groupes de travail au sein de différentes instances, comme le Conseil national de la consommation (CNC).



## YANN MORIN

### CHARGÉ DE MISSION AU SERVICE RECOMMANDATIONS

Juriste spécialisé en droit des contrats et de la consommation, il a été, pendant ses études, juriste bénévole au sein de l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV) d'Angers. Titulaire d'un DEA, il est entré à la Fédération française des combustibles, carburants et chauffage comme chargé des affaires juridiques. Là, il instruit les dossiers en droit des contrats, des énergies, de l'environnement... Puis il a poursuivi sa carrière comme rédacteur juridique au sein d'une compagnie d'assurance. Dans l'équipe recommandations qu'il a intégrée le 22 mars 2010, sa double compétence en droit des contrats et en règlement des litiges est utile pour mener l'investigation des dossiers et rédiger des recommandations fondées en droit et en équité.

# DES SOLUTIONS POUR AMÉLIORER LES PRATIQUES



LA MISSION DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE EST DE RECOMMANDER DES SOLUTIONS AUX LITIGES ENTRE LES CONSOMMATEURS ET LES FOURNISSEURS D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ. DÈS SA MISE EN PLACE, S'EST IMPOSÉE LA NÉCESSITÉ DE METTRE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES QUI NE SE LIMITENT PAS AU RÈGLEMENT DES SEULS CAS PARTICULIERS. CES DERNIÈRES ONT POUR BUT D'AMENER LES ACTEURS À AMÉLIORER LEURS PRATIQUES AFIN QUE DES LITIGES SIMILAIRES NE SE REPRODUISENT PAS.



## QUELQUES QUESTIONS

### U'EST-CE QU'UNE RECOMMANDATION GÉNÉRIQUE ?

Au-delà du règlement d'un cas particulier, elle met en évidence un dysfonctionnement ou un problème dans les pratiques qui peuvent concerner d'autres consommateurs. Le texte préconise des solutions qui se veulent des leviers de progrès pour l'ensemble des acteurs du marché de l'énergie, afin d'éviter que des litiges similaires ne se reproduisent. Car le temps passé et l'expertise mobilisée pour résoudre un litige ont un coût pour la collectivité que le médiateur de l'énergie juge nécessaire d'optimiser en invitant les acteurs à améliorer leurs pratiques. En outre, lors de ces auditions, ceux-ci ont souligné que le médiateur était un point d'observation remarquable et qu'il lui incombaît de faire des propositions de progrès.

### POURQUOI SONT-ELLES PUBLIÉES ?

67 recommandations génériques ont été publiées en 2010 en préservant l'anonymat des consommateurs et des opérateurs. La publication s'impose dès lors que ces recommandations ont pour vocation de faire partager les enseignements tirés des litiges traités par le médiateur de l'énergie et d'essaimer chez tous les acteurs. Le choix de la transparence est aussi un moyen de consolider la force des recommandations qui ne sont pas des sanctions et ne sont pas contraignantes.

### COMMENT SONT-ELLES SUIVIES ?

Les recommandations génériques qui concernent un seul opérateur font l'objet d'un suivi régulier lors de réunions entre ce dernier et les équipes du médiateur. Celles qui touchent à des changements de procédure sont portées par le médiateur dans les groupes de concertation mis en place sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie. Force est de constater que les opérateurs, et en particulier les gestionnaires de réseaux, ont fait preuve récemment de beaucoup d'inertie. Le médiateur déplore cette situation de blocage. Il constate que les opérateurs semblent préférer se voir imposer l'amélioration de leurs pratiques par les voies législative et réglementaire plutôt que par la concertation, pourtant plus souple.

### QUELLES SONT LES THÉMATIQUES ABORDÉES ?

Les cinq thèmes retenus dans les pages suivantes montrent l'importance des sujets sur lesquels le médiateur de l'énergie a fait progresser les pratiques, au bénéfice des consommateurs. Le tarif social de l'électricité va être accordé à un plus grand nombre de foyers en difficulté ; les trop-perçus inférieurs à 15 euros seront désormais automatiquement et rapidement remboursés ; les 140 000 logements concernés par les «forfaits cuisine» vont être facturés sur la base de leur consommation réelle. Sur les questions plus complexes de lisibilité des factures et de correction des index estimés, le médiateur n'a pas encore été suivi, mais il n'entend pas relâcher la pression.



**“ Il m'a fallu remuer ciel et terre pour qu'EDF rembourse les 6,74 euros qui m'étaient dus, ce qui est anormal.”**

Sébastien Laporte,  
Dijon (Côte d'Or).

LORS D'UN CHANGEMENT DE CONTRAT, EDF NE REMBOURSE LES TROP-PERÇUS INFÉRIEURS À 15 EUROS QUE SI SES CLIENTS LE DEMANDENT EXPRESSÉMENT. UNE PRATIQUE INACCEPTABLE POUR LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE QUI A PLUSIEURS FOIS RECOMMANDÉ À CETTE ENTREPRISE D'Y METTRE FIN.

MARCEL JOCRISSE, CHARGÉ DE MISSION, RACONTE.

## TROP-PERÇU INFÉRIEUR À 15 EUROS

Lorsqu'il déménage en septembre 2007, Sébastien Laporte reçoit une facture de résiliation avec son crédit 6,74 euros, précisant que cette somme lui sera remboursée « à sa demande ». C'est une règle en vigueur chez EDF depuis de nombreuses années : les soldes créditeurs inférieurs à 15,24 euros (autrefois 100 francs) ne sont pas remboursés automatiquement aux consommateurs. Ce n'est qu'un an plus tard que Sébastien Laporte se met en contact avec l'entreprise pour toucher son reliquat. Le service clientèle lui répond qu'après tout ce temps, il n'a plus



accès à son contrat. Or, les consommateurs ont un délai de cinq ans pour réclamer des avoirs en leur faveur. Mais il a beau téléphoner et envoyer des courriers, rien ne se passe. En février 2009, il saisit alors le médiateur qui ne considère pas son cas comme une « petite affaire » malgré la modicité de la somme. Son dossier a alors été traité par EDF, qui a remboursé par lettre-chèque et accordé, comme nous le recommandions, un dédommagement de 25 euros, pour les démarches excessives imposées par cette pratique injustifiée.

### UNE COURSE D'OBSTACLES DISSUASIVE POUR QUELQUES EUROS

Chaque année, des millions de résiliations et de changements de contrat ont lieu. De nombreux consommateurs sont donc potentiellement concernés. Pour le médiateur, qu'un fournisseur ne rembourse pas spontanément certains montants, parce qu'ils sont faibles, est anormal. D'autant que, quand les services clientèle ne prennent pas en compte leurs demandes, les consommateurs se voient contraints de faire des réclamations écrites en recommandé dont le coût est proche de la somme qu'ils cherchent à récupérer. Autant dire qu'ils sont dissuadés de faire la démarche. Cette course d'obstacles n'est pas rare puisque nous avons été sollicités plusieurs fois sur ces cas de défaut de remboursement.

### UNE PRATIQUE ABUSIVE QUI DOIT CESSER

Dès sa première recommandation sur ce sujet, le médiateur a demandé à EDF de mettre, sans délai, un terme à la pratique inacceptable de ne pas rembourser spontanément les avoirs de facturation inférieurs à 15 euros. Le fournisseur avait alors indiqué transmettre cette requête à ses services en charge de la facturation. Pourtant, des consommateurs ont continué à saisir le médiateur, qui a réitéré cette recommandation générique autant de fois. Lors de réunions avec nos services, EDF s'est engagé à la mettre en œuvre mais, à la fin de l'année 2010, il n'était pas possible d'affirmer que la pratique avait complètement disparu.

### UNE RECOMMANDATION GÉNÉRIQUE ENTENDUE PAR LE LÉGISLATEUR

Cette position que le médiateur a défendue dans ses recommandations, réaffirmée avec force dans le rapport d'activité 2009, a fait l'objet d'échanges avec la Direction générale de la concurrence, de la consommation, et de la répression des fraudes (DGCCRF). Dans la loi sur la nouvelle organisation du marché

de l'électricité (NOME) du 7 décembre 2010, l'article 18 en reprend l'idée : après la résiliation d'un contrat, les fournisseurs doivent envoyer la facture de clôture sous quatre semaines, puis disposer d'un délai de quinze jours maximum pour rembourser un trop-perçu éventuel. C'est une avancée pour les consommateurs, qui est finalement obtenue par la voie législative. Elle traduit l'utilité des recommandations génériques du médiateur qui a mis en lumière une pratique inacceptable.

## Le point de vue de...

### LA DGCCRF

« Des dispositions modifiant le Code de la consommation ont été prises par la loi dite NOME du 7 décembre 2010. L'une des nouvelles

mesures protectrices des consommateurs impose qu'en cas de résiliation, le consommateur doit recevoir sa facture de clôture dans un délai de quatre semaines.

Si cette facture fait apparaître un trop-perçu, le remboursement doit être effectué dans un délai de deux semaines à compter de l'émission de cette facture, quel que soit son montant.

Il s'agit de lutter contre une pratique consistant à attendre la demande du consommateur pour rembourser des sommes qui lui sont dues à la fin de son contrat. Enfin, une autre disposition prévoit qu'un arrêté doit préciser dans quelles conditions les trop-perçus sont remboursés ou reportés en cours de contrat. »

**Axel Thonier,**  
chef du bureau de l'énergie,  
des matières premières et  
travaux publics.

### AUTRES LITIGES :

- Jean-Michel B. saisit le médiateur car il ne parvient pas depuis plus d'un an à se faire rembourser 8,59 euros qu'EDF lui doit, depuis sa facture de résiliation.
- Pendant sept mois, Catherine F. a téléphoné, envoyé des courriers et des fax à EDF sans pouvoir être remboursée d'un trop-perçu de 5,42 euros.
- Près de deux ans auront été nécessaires à René H. pour obtenir de son fournisseur le remboursement d'un trop-perçu de 13,35 euros.
- Alain C. saisit le médiateur et se plaint de n'avoir pu obtenir le règlement d'un avoir de 7,34 euros correspondant au solde de sa facture de résiliation, malgré ses multiples demandes écrites et téléphoniques.
- Jacques P. a mis plus de sept mois pour obtenir le remboursement de 7,85 euros de la part de son fournisseur EDF.



**“Les plates-formes téléphoniques, où je ne tombais jamais sur la même personne, dégradent la relation clientèle.”**

Catherine Dréano,  
fille de Léone Heyvaert  
Guidel (Morbihan).

LES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE ESTIMÉES PAR LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX AU MOMENT DES RÉSILIATIONS DE CONTRAT, POUR CAUSE DE DÉMÉNAGEMENT OU DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR, NE CORRESPONDENT PAS TOUJOURS À CE QUE LES CONSOMMATEURS LISENT SUR LEUR COMPTEUR. ILS SONT NOMBREUX À SAISIR LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE, QUI PLAIDE POUR DES PROCÉDURES DE CORRECTION EFFICACES. LE POINT AVEC ALEXANDRE RODRIGUES, CHARGÉ DE MISSION.

## CORRECTION D'INDEX

Après avoir changé de fournisseur pour Poweo, Léone Heyvaert a reçu une facture de résiliation de GDF SUEZ qu'elle trouvait très élevée : 205 euros. Cette retraitée, ne touchant qu'une faible pension, vit seule dans un petit appartement et fait très attention à ses dépenses d'énergie. Surtout, elle a constaté que l'index de changement de fournisseur, estimé par le distributeur GrDF à 10 601 m<sup>3</sup> de gaz, ne correspond pas à ce qu'affiche son compteur, c'est-à-dire 10 215 m<sup>3</sup>. En huit mois, aidée de sa fille Catherine, elle a envoyé quatre courriers de réclamation à son nouveau fournisseur, auquel



elle reproche également des factures de gaz basées sur des estimations surévaluées. Mais elles ne sont pas parvenues à faire corriger l'index de bascule contesté. Menacée de coupure, Mme Heyvaert a réglé les factures contestées et sa fille a saisi le médiateur national de l'énergie.

### LES RELEVÉS DES AGENTS... REJETÉS

Pendant les longs mois qu'a duré le litige, des relevés du compteur de Mme Heyvaert ont été effectués normalement par GrDF tous les six mois. Toutefois, ce dernier a choisi de rejeter ces index, pourtant relevés, et de leur substituer des index estimés, supérieurs à l'index de changement de fournisseur qu'il avait calculé. Le fournisseur Poweo ne recevait donc du distributeur que des index largement surestimés, ce qui a suscité l'incompréhension légitime de Mme Heyvaert car ses factures n'avaient rien à voir avec les relevés de son compteur. Dans le cadre de la saisine, un relevé réalisé en juillet 2010 montre que l'index du compteur a à peine rattrapé le niveau de l'index de bascule calculé... deux ans plus tôt ! Pour le médiateur, il n'est pas normal que l'erreur d'estimation se soit traduite pour cette consommatrice aux revenus modestes par un paiement anticipé de deux ans de consommation, et que cette anomalie n'ait pas été corrigée plus tôt. Les opérateurs auraient dû être alertés par les réclamations et par les relevés réalisés tous les 6 mois et procéder rapidement à une correction.

### DES CAS DE DOUBLE FACTURATION

Cet exemple illustre bien les difficultés rencontrées par les consommateurs quand les index estimés de changement de fournisseur ou de résiliation s'écartent trop de la réalité. Lorsqu'ils sont surestimés, ceux-ci se voient contraints de régler l'équivalent de plusieurs

mois d'une énergie qu'ils n'ont pas utilisée, ce qui peut mettre les plus précaires dans une situation financière délicate. De plus, lorsqu'un particulier met fin à son contrat pour cause de déménagement, le calcul erroné de l'index de résiliation peut aboutir à une double facturation. C'est ce que nous avons constaté dans plusieurs saisines, dont celle de David C. : l'auto-relevé communiqué à son fournisseur n'a pas été pris en compte dans sa facture de clôture, basée sur des estimations plus élevées que son utilisation réelle du gaz ; en revanche, un auto-relevé inférieur a été retenu sans problème pour la mise en service du locataire qui lui a succédé. L'énergie consommée a donc été facturée deux fois, une fois à M. C. et une fois à son successeur.

### LES INDEX ESTIMÉS DOIVENT POUVOIR ÊTRE CORRIGÉS

Dans différentes recommandations génériques, le médiateur a exprimé sa position : les index calculés par les distributeurs doivent pouvoir être corrigés gratuitement dès la première demande. Lorsque l'index de mise en service du nouvel occupant est inférieur à l'index de résiliation estimé de l'ancien, les opérateurs devraient réviser systématiquement leur facturation et rembourser le trop-perçu.

Concernant les changements de fournisseur, depuis 2008 pour l'électricité et 2010 pour le gaz, un index relevé inférieur à l'index de bascule précédent n'est plus rejeté : il entraîne la facturation de consommations dites négatives. Cette solution, acceptable pour des petits montants, n'est pas satisfaisante quand l'erreur de calcul est significative, car elle impose une avance de trésorerie. Il faut ajouter que cette méthode de rectification est difficilement compréhensible : surfacturé par un fournisseur, on est remboursé par un autre, à un prix différent...

## LES INDEX CALCULÉS, D'IMPORTANTES ÉCONOMIES POUR LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX

L'auto-relevé et les index calculés se sont généralisés avec l'ouverture des marchés. Le distributeur ERDF a ainsi pu économiser plusieurs millions d'interventions de ses agents sur le terrain chaque année depuis 2005, en supprimant systématiquement les déplacements lors d'une demande de résiliation. C'est un index auto-relevé par le consommateur qui est retenu, ou un index calculé par défaut. Les deux distributeurs réalisent également la totalité des changements de fournisseurs uniquement sur index calculés, sans déplacement. Sans remettre en cause ces choix qui ont permis de réaliser d'importantes économies, le médiateur constate qu'ils ont conduit à pénaliser certains consommateurs, qui se retrouvent surfacturés en raison d'erreurs de calcul inéluctables. Le médiateur propose que les index calculés ou auto-relevés, de résiliation comme de bascule, soient tout simplement corrigés en cas d'erreur, si nécessaire avec un relevé spécial à la charge du distributeur. La correction, gratuite pour le consommateur, de telles erreurs présente un coût très raisonnable pour des processus qui concernent des millions de clients. C'est une solution de bon sens qui ne remet pas en cause l'équilibre économique des décisions prises par les acteurs.

## UNE DÉCISION DE JUSTICE QUE LES DISTRIBUTEURS DEVRAIENT PRENDRE EN COMPTE

En 2010, Gérard M. a saisi le tribunal d'instance de Senlis. Après avoir changé de fournisseur, il a reçu une facture de résiliation de 1171 euros, basée sur une estimation qui ne correspond pas du tout au chiffre de son compteur. Après avoir envoyé un auto-relevé, il a fait opposition au prélèvement de ses factures suivantes, qui faisaient toujours référence à l'index calculé erroné. Le 17 janvier 2011, le tribunal lui a donné raison : il a condamné le fournisseur et GrDF à payer à M. M. 400 euros au titre du préjudice subi et 600 euros pour les frais engagés. L'analyse du médiateur sur la correction des index calculés se trouve confortée par cette décision.

## Le point de vue de...

### DIRECT ÉNERGIE

«La qualité des factures émises par les fournisseurs d'énergie est très largement conditionnée par la fiabilité des index de départ (changement de fournisseur ou mise en service) transmis par les gestionnaires de réseaux. La mauvaise qualité chronique constatée de ces index – ERDF estimait en octobre 2008 que 56 % des index de changement de fournisseur étaient sous-estimés par rapport à la réalité et rien n'indique que la situation se soit améliorée – est génératrice, par nature, d'insatisfaction du consommateur et donc de réclamations.

Le consommateur ne peut pas en effet comprendre la raison des factures de ratfrage du fournisseur (en cas d'index de départ sous-estimés) ni le fait d'avoir fait des avances de paiement (en cas d'index de départ surestimés), cette incompréhension générant des impayés et/ou une perte du client final pour le fournisseur. Le fournisseur porte seul le traitement des réclamations ainsi générées et le risque évident de la dégradation de son image.»

**Martial Houlle,**  
directeur des affaires juridiques et réglementaires.



**“C'est grâce au médiateur de l'énergie que nous payons désormais le gaz que nous avons réellement consommé. Et cela fait une grosse différence!”**

Daniel Heitmann,  
Pontarlier (Doubs).

SAISI PAR UN SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ, LE MÉDIATEUR DE L'ÉNERGIE S'EST INTÉRESSÉ AUX «FORFAITS CUISINE», DES CONTRATS COLLECTIFS DE CONSOMMATION DE GAZ QUI NE SONT PLUS COMMERCIALISÉS AUJOURD'HUI MAIS QUI CONCERNENT TOUJOURS 140 000 FOYERS. SA RECOMMANDATION, ÉMISE EN 2009, AVAIT PERMIS DE RÉSOUUDRE LE PROBLÈME DE LA COPROPRIÉTÉ. EN 2010, LA PARTIE GÉNÉRIQUE DE LA RECOMMANDATION, QUI POINTAIT PLUSIEURS DYSFONCTIONNEMENTS GLOBAUX, A ÉTÉ MISE EN ŒUVRE PAR LES OPÉRATEURS. RÉCIT DE CAROLINE KONTER, CHARGÉE DE MISSION.

## FORFAITS CUISINE

Après plusieurs réclamations infructueuses, Jean-Luc Bouveret, représentant le syndic d'une copropriété de seize logements à Pontarlier, a saisi le médiateur. Il souhaitait que le montant facturé du «forfait cuisine» collectif, un contrat souscrit par la copropriété en 1992, soit revu à la baisse puisque les occupants de quatre appartements n'utilisaient plus le gaz. Nous avons alors commencé l'analyse de ce contrat atypique, en voie d'extinction : ayant renoncé aux compteurs individuels, les habitants étaient facturés sur la base d'une



consommation forfaitaire de 1163 kWh de gaz par an pour l'usage de la cuisine. Selon ses clauses, il n'était pas possible d'obtenir une diminution du nombre de forfaits en cas de non utilisation du gaz. Mais nos investigations ont mis en lumière d'importantes anomalies.

### UNE CONSOMMATION LARGEMENT SURESTIMÉE POUR LA COPROPRIÉTÉ

En effet, le contrat stipulait que tous les deux ans, le forfait pouvait être revu à la hausse ou à la baisse, selon la consommation mesurée par le compteur collectif installé dans l'immeuble qui enregistrait la consommation cumulée de tous les appartements. Or, aucun relevé de ce compteur n'avait été effectué depuis presque dix ans, si bien que la facturation n'avait pas été ajustée. Pendant l'examen de la saisine, un relevé a montré que la copropriété avait consommé 6 920 m<sup>3</sup> entre 1992 et 2009, soit quatre fois moins que les 29 000 m<sup>3</sup> facturés avec le forfait de 1163 kWh/an. L'intervention du médiateur a permis de régler le litige de la copropriété représentée par M. Bouveret : le montant du forfait a été révisé, passant de 1 676 euros par an à 550 euros ; de plus, une somme de 3 000 euros a été remboursée.

### UNE RECOMMANDATION GÉNÉRIQUE S'IMPOSAIT

Au cours de l'analyse du dossier, la consommation de référence de 1163 kWh/an, établissant le tarif du forfait, est apparue surévaluée et injustifiée. En outre, le contrat n'était plus adapté à la réglementation depuis l'arrêté de juillet 2007, qui contraint les fournisseurs à

établir une facture basée sur un relevé du compteur au moins une fois par an. C'est ce qui nous a conduits à rédiger une recommandation générique : elle enjoint les opérateurs à mettre en conformité avec la réglementation actuelle ces contrats d'un autre temps, ainsi qu'à proposer une consommation annuelle de référence justifiée pour les forfaits.

### UNE RECOMMANDATION GÉNÉRIQUE MISE EN ŒUVRE À PARTIR DE 2010, EFFECTIVE EN 2012

À partir de fin 2009 et en 2010, sous l'égide de la DGEC, le distributeur GrDF et le fournisseur GDF SUEZ se sont réunis pour examiner les évolutions à mettre en œuvre pour mettre en conformité ces offres avec les nouvelles obligations légales. Il a été décidé la pose de compteurs collectifs dans chacun des immeubles qui en étaient dépourvus (6 000 sur 7 000) et d'en tenir compte pour ajuster les forfaits. Cette opération, qui représente un lourd investissement pour le distributeur, sera achevée fin juin 2012. À cette date, le tarif d'acheminement et les tarifs de vente devront prendre en compte les nouvelles modalités de facturation des forfaits, à savoir une quote-part de la consommation totale de chaque immeuble, qui sera relevée tous les six mois. Près de 140 000 foyers vont bénéficier de ces changements. Cela devrait se traduire en moyenne par une baisse annuelle de 45 euros<sup>(1)</sup> au moins, voire beaucoup plus dans certains cas, comme l'illustre le dossier à l'origine de la recommandation générique.

## D'AUTRES OFFRES DEVRAIENT ÉVOLUER

Si les «forfaits cuisine» collectifs sont en passe d'être adaptés, d'autres contrats, comme les VGR (Vente de gaz réparti), posent aussi problème dans le nouveau contexte de l'ouverture des marchés. Le système VGR a pour vocation de répartir les consommations d'une chaufferie collective entre les différents occupants de l'immeuble au prorata de leurs usages, sur la base de compteurs individuels d'eau chaude et de chaleur posés et relevés par le fournisseur. Toutefois, ce système compliqué manque de fiabilité sur le plan technique et la correction des erreurs est d'une complexité inimaginable : si un seul compteur de chaleur ou d'eau chaude s'avérait défectueux, il faudrait revoir la facturation de tous les occupants de l'immeuble, sur toute la durée du dysfonctionnement, car la répartition aurait été faussée. En outre, bien que le contrat soit conclu par la copropriété, le fournisseur facture directement chaque occupant selon un mécanisme de délégation de paiement. Cette situation inhabituelle est une source de confusion pour les consommateurs, qui imaginent parfois être titulaires du contrat, et même pour des fournisseurs alternatifs, qui ignorent l'existence de ce type d'offre. Plusieurs changements de fournisseur ont été demandés, entraînant la bascule du contrat de la chaufferie de l'immeuble au nom du consommateur, surpris de recevoir alors des factures de plusieurs milliers d'euros ! Le médiateur considère que les contrats VGR devraient évoluer pour tenir compte du nouveau contexte et des exigences accrues d'information des consommateurs.

## Le point de vue de... GrDF

«Suite aux deux recommandations du médiateur, nous avons d'abord mis en place en concertation avec GDF SUEZ des modalités de traitement réactives des demandes portées par les syndics des copropriétés concernées par les forfaits cuisson.

Le processus consistait à relever les index des compteurs existants ou à poser un compteur dont le relevé d'index était effectué au bout de six mois, ceci afin que le fournisseur puisse réajuster les forfaits sur la base de consommations réelles. Ces mesures curatives ont permis de satisfaire 150 réclamations en 2010. D'autre part, nous avons réfléchi avec les différents acteurs sur la proposition d'une offre distributeur, utilisable par tous les fournisseurs et conforme à l'arrêté facture qui stipule que l'usage de l'énergie est facturé sur des consommations mesurées. La solution retenue est de poser des compteurs au pied des conduites montantes dans 6 000 immeubles.

Installer des compteurs individuels dans chacun des 140 000 logements aurait été trop complexe et coûteux, voire impossible technique- ment dans certains apparte- ments. Nous nous engageons à réaliser cette opération d'ici au 1<sup>er</sup> juillet 2012, ce qui représente un investissement de 3,5 millions d'euros.»

Jacques Gérard,  
directeur du métier  
Acheminement-Livraison.

(1) Sur la base d'un prix du kWh de 0,91 € au tarif base, pour une différence de 503 kWh.



**“EDF me refusait l'application du tarif social à cause d'un compteur trop puissant. Le recours auprès du médiateur a réglé mon problème.”**

Catherine Haudebeault,  
Freigné (Maine et Loire).

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE EST PARVENU À REMETTRE EN CAUSE UNE INTERPRÉTATION RESTRICTIVE PAR EDF DU DÉCRET DE 2004 INSTAURANT LE TARIF PREMIÈRE NÉCESSITÉ (TPN) EN ÉLECTRICITÉ. CETTE LECTURE ERRONÉE A ENTRAÎNÉ LE REFUS DE L'ATTRIBUTION DU TARIF SOCIAL À PLUS DE 30 000 CONSOMMATEURS EN DIFFICULTÉ DEPUIS 2005. THIERRY ALBERTOS, CHARGÉ DE MISSION, RACONTE.

## TARIF DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ

Depuis que son mari a perdu son emploi, Catherine Haudebeault essaye de faire face aux difficultés financières. Elle a appris par sa caisse d'assurance maladie qu'il lui était possible de bénéficier du tarif première nécessité (TPN), permettant une réduction de 30% à 50% sur une partie de la facture d'électricité. Elle en a donc fait la demande, via son assistante sociale, à son fournisseur. Mais celui-ci l'a refusé, au motif que la puissance de 12 kVA souscrite pour son compteur la plaçait en dehors des critères d'attribution de ce tarif social. Mme Haudebeault s'est alors



résolue à diminuer la puissance à 9 kVA, au risque de faire disjoncter fréquemment son installation. À la suite de cette diminution de puissance, le TPN lui sera accordé, mais elle a saisi le médiateur de l'énergie pour en demander une application rétroactive.

### UNE INTERPRÉTATION RESTRICTIVE DU DÉCRET DE 2004

La complexité d'attribution des tarifs sociaux en électricité comme en gaz est à la source de nombreuses contestations sur la date de leur application. Le litige de Mme Haudebeault nous a conduits à examiner de plus près les conditions de leur attribution. Notre analyse du décret instituant le TPN n'allait pas dans le sens de l'interprétation commune : la puissance et le tarif de l'abonnement ne sont pas des critères pour accorder le TPN mais des données à prendre en compte dans son calcul. Un échange avec la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) a conforté notre analyse.

### 30 000 FOYERS EN DIFFICULTÉ PRIVÉES DU TARIF SOCIAL

Lors d'une audition finale avec le médiateur de l'énergie avant l'émission de la recommandation, EDF a reconnu avoir interprété le texte réglementaire de façon trop restrictive. Selon lui, près de 6 000 foyers aux faibles revenus auraient été de ce fait privés chaque année de ce tarif social, soit environ 30 000 personnes depuis son entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2005. EDF s'est alors engagé à appliquer le TPN sans condition de puissance ou de tarif à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2010, mais aussi à tenter de retrouver tous les consommateurs qui auraient dû en bénéficier. Des dispositions pour protéger les données personnelles interdisent à EDF de garder les fichiers des demandeurs plus d'un an. Ce n'est donc malheureusement qu'une petite partie des consommateurs lésés qui va pouvoir bénéficier d'une application rétroactive du TPN, sous la forme d'un geste commercial correspondant à la réduction qu'ils auraient dû percevoir.

Pour Mme Haudebeault, cela s'est traduit par un avoir de 70 euros, déduit sur sa facture suivante, correspondant à l'application rétroactive du TPN pendant six mois, plus 50 euros de dédommagement pour les désagréments subis.

### L'IMPORTANCE DE LA PRISE EN COMPTE DU DROIT DANS LA MÉDIATION

Pour le médiateur de l'énergie, cette saisine démontre tout l'intérêt de l'approche juridique qui fonde l'argumentaire de la

plupart de ses recommandations. Cela est d'autant plus fondamental dans les recommandations génériques, visant à inciter les opérateurs à améliorer leurs pratiques. Les compétences techniques et l'expérience de la résolution des litiges ne suffisent pas, seules, à exercer convenablement une mission de médiation dans le domaine de la consommation. Toutes les questions de droit posées par le litige doivent être analysées, l'équité n'étant retenue, si nécessaire, que dans un second temps.

## Le point de vue de...

**EDF**

«En 2010, la nouvelle lecture du décret de 2004 proposée par le médiateur national de l'énergie a contribué à préciser les modalités d'attribution du TPN. Ce sont celles que nous appliquons désormais : les clients éligibles ayant souscrit une puissance supérieure à 9 kVA peuvent bénéficier du TPN. Moins de 1 % de nos clients bénéficiant du tarif social sont concernés, car peu de foyers ayant de faibles revenus disposent de contrats à puissance élevée. Après la parution de la recommandation, nous avons également recherché douze mois en arrière, autant que l'accès à l'historique des données le permettait, les clients qui auraient dû en profiter : environ 4 000 foyers ont ainsi pu bénéficier rétroactivement du TPN. Plus généralement, EDF agit pour que le TPN soit attribué à tous les clients éligibles. C'est pourquoi nous sommes favorables au projet de décret qui vise à élargir le nombre des bénéficiaires du tarif social, en automatisant la procédure.»

**Marc Aldebert,**  
directeur du service national consommateurs.

**600 000 €**

TOTAL DE L'AIDE PERÇUE CHAQUE ANNÉE PAR LES 6 000 NOUVEAUX AYANTS DROIT AU TPN SUITE À LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR.



**“Après mon déménagement, ma facturation est devenue complètement anarchique, alternant des débits et des avoirs.”**

Arnaud Langefay,  
Gournay-sur-Marne (Seine-Saint-Denis).

POUR LES CONSOMMATEURS, LES FACTURES S'AVÈRENT PARFOIS ILLISIBLES, EN PARTICULIER CELLES QUI APPORTENT DES CORRECTIONS. LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE PRÉCONISE QUE LES OPÉRATEURS FOURNISSENT DAVANTAGE D'EXPLICATIONS ET QU'ils ADOPtent UN LANGAGE COMMUN, COMPRÉHENSIBLE PAR TOUS.

DELPHINE FILIPPA, CHARGÉE DE MISSION, RELATE.

## LISIBILITÉ DES FACTURES

C'est parce qu'il est perdu dans ses factures qu'Arnaud Langefay a saisi le médiateur de l'énergie en février 2010, faute d'avoir eu des explications claires de la part de Poweo, son fournisseur en gaz et électricité. Différents événements ont contribué à cet imbroglio. Tout d'abord, il a contesté une facture de 373 euros qu'il estimait trop élevée et qui ne comportait pas le coefficient de conversion du gaz en kWh. Puis il a fait opposition au prélèvement et, pour prouver sa bonne volonté, a réglé une partie de la somme par chèque, soit 200 euros. Ensuite, M. Langefay



a déménagé, mais sa facture de résiliation, avec un avoir de 73 euros, ne lui est parvenue que six mois plus tard. Entre-temps, des factures correspondant à son ancien logement et des factures correctives sont arrivées, semant la confusion. Ce n'est qu'après une analyse approfondie de ces données et grâce à un tableau récapitulatif transmis par le fournisseur, avec les montants dus et les versements effectués par le consommateur, que nous avons débrouillé l'écheveau. Le solde de M. Langefay était à jour, mais la facturation était tellement alambiquée... qu'il n'en savait rien.

### EXPLIQUER LES CORRECTIONS DE FACTURATION

Le manque de lisibilité des factures et, en particulier celles émises pour rectifier des erreurs que reconnaît le fournisseur, pose un problème de compréhension aux consommateurs, qui sont malheureusement nombreux à solliciter le médiateur pour tenter d'y voir clair. Plusieurs litiges sur des reports de facturation inexplicables, ou des annulations de factures erronées, suivies par des correctifs peu clairs, nous ont amenés à poser quelques principes de bon sens. Ainsi, le médiateur a recommandé aux fournisseurs d'accompagner d'un courrier explicatif toutes les factures sortant de l'ordinaire afin d'en justifier le bien-fondé. Et, dans les cas complexes, d'y joindre un récapitulatif du compte du client faisant état des montants facturés et des sommes réglées. Cette transparence est nécessaire pour les consommateurs qui sont en droit d'exiger de comprendre ce qu'ils ont à payer et de pouvoir le vérifier de façon simple. Elle est aussi le gage d'une diminution des litiges.

### DES INTITULÉS ABSCONS

Même si l'on s'estimait moins concernés, parce qu'ils facturent leurs prestations aux fournisseurs qui les reportent sur leurs clients, les distributeurs ne peuvent s'affranchir de participer à une information claire. En témoigne la saisine de Robert L., qui a installé une pompe à chaleur à son domicile et un compteur triphasé. Lorsqu'il a reçu sa facture d'EDF, il n'a pas compris les frais mis à sa charge pour les interventions réalisées par ERDF. Il faut reconnaître que les libellés, par exemple «INTERVENT 3 APPAREILS PART=113 euros», étaient pour le moins abscons, y compris pour des spécialistes. Même en se référant au catalogue des prestations d'ERDF, il a été difficile d'établir un lien entre les opérations effectuées chez le consommateur et celles qui apparaissaient sur sa facture.

### DAVANTAGE DE CLARTÉ CHEZ LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX

Nous avons donc émis cette recommandation générique : que les fournisseurs précisent, de façon explicite sur les factures, la nature de l'intervention technique réalisée par le distributeur et la date à laquelle elle a été exécutée. Pour ce faire, il est indispensable que les distributeurs leur communiquent des indications précises sur leurs prestations, avec un intitulé accessible au grand public et correspondant à leur catalogue de prestations. Les gestionnaires de réseaux s'adressent, via la facture des fournisseurs, à des particuliers et non à des professionnels. Ils doivent donc bannir tout jargon trop technique pour adopter un langage compréhensible. Le médiateur n'entend pas les laisser en dehors de cette exigence de transparence.

### Le point de vue de...

#### GDF SUEZ

«Nous sommes totalement d'accord sur le fait d'expliquer toujours plus clairement les principes de facturation de l'énergie à nos clients, qui sont légitimement en droit d'attendre des informations pédagogiques. Il est également dans notre intérêt d'améliorer cette compréhension.

La facture apparaît comme un support privilégié pour un consommateur qui cherche des informations et la tentation est donc grande de tout mentionner sur ce document.

Or, une trop grande masse d'informations rend illisibles les éléments principaux qui doivent figurer sur la facture : que dois-je payer et quand ? Nous souhaitons donc que la réglementation n'alourdisse pas les obligations à respecter et nous autorise à ne conserver sur la facture que les données essentielles.

En revanche, notre dispositif d'amélioration continue nous amène à travailler sur tout ce qui peut faire progresser la compréhension des factures, à partir d'ateliers réalisés avec des clients. Ainsi, en 2011, nous avons

par exemple d'ores et déjà programmé quelques évolutions : indiquer régulièrement sur les factures les consommations annuelles des deux dernières années et mieux expliciter l'origine du calcul estimé d'une consommation.»

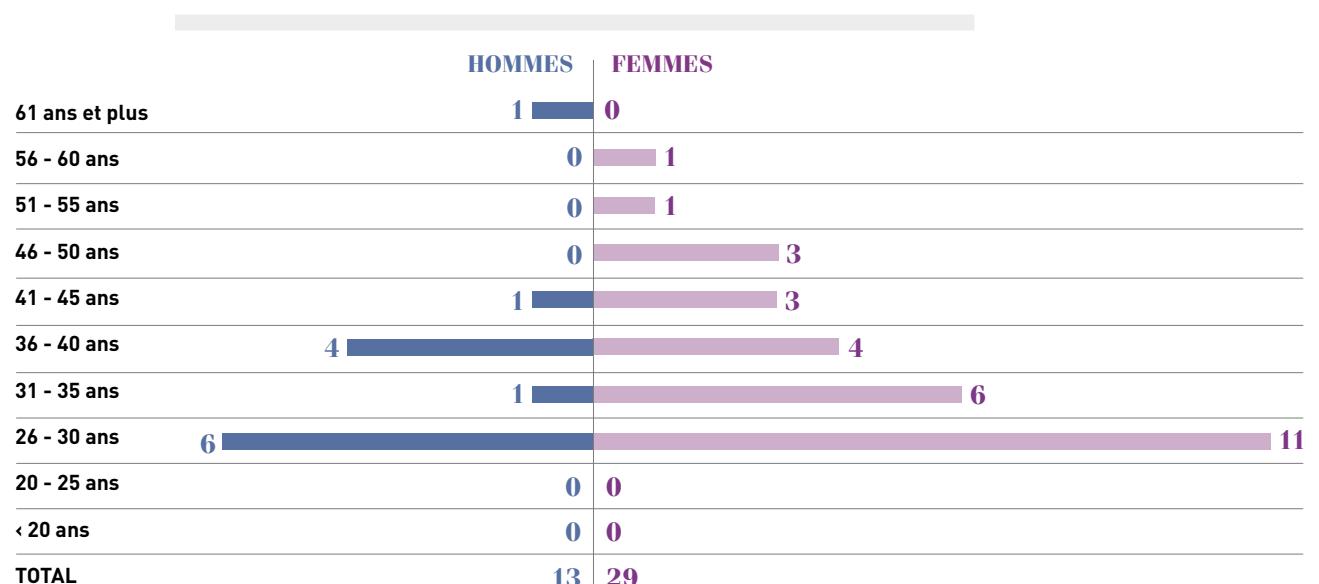
**Jean-Pierre Hervé,**  
directeur des relations externes à la Direction Clients Habitats et Professionnels de la branche Énergie France.

# INDICATEURS SOCIAUX

**35 ans**  
ÂGE MOYEN DES AGENTS DU MÉDIATEUR  
NATIONAL DE L'ÉNERGIE

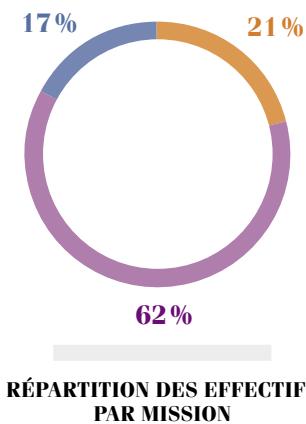
**42**  
NOMBRE D'AGENTS EN POSTE  
AU 31 DÉCEMBRE 2010

PYRAMIDE DES ÂGES DES AGENTS  
DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



**46**  
PLAFOND AUTORISÉ D'ÉQUIVALENTS  
TEMPS PLEIN (ETP) EN 2010

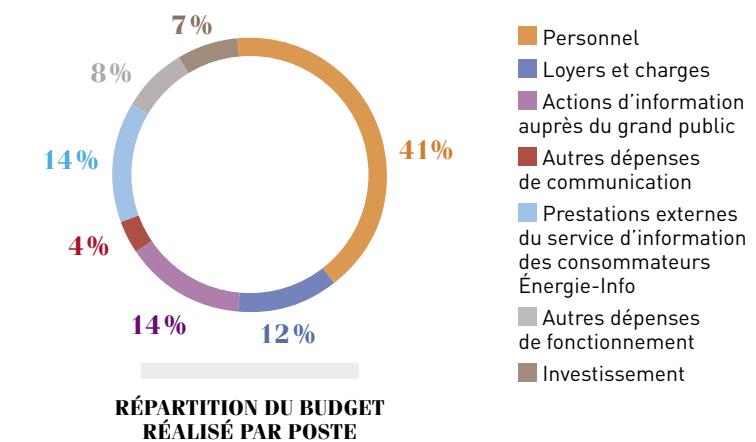
**39,8**  
ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN TRAVAILLÉS  
(ETPT) EN 2010 (MOYENNE ANNUELLE)



LE BUDGET DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE EST ARRÊTÉ PAR LES MINISTRES CHARGÉS DE L'ÉCONOMIE DE L'ÉNERGIE ET DE LA CONSOMMATION, APRÈS AVIS DU MINISTRE CHARGÉ DU BUDGET. IL EST FINANCÉ PAR UNE PART DE LA CONTRIBUTION AUX CHARGES DU SERVICE PUBLIC DE L'ÉLECTRICITÉ (CSPE).

# RAPPORT FINANCIER

(EN EUROS)	2009			2010			
	BUDGET PRÉVISIONNEL	BUDGET RÉALISÉ	% D'EXÉCUTION	BUDGET PRÉVISIONNEL	BUDGET RÉALISÉ	% D'EXÉCUTION	
<b>TOTAL</b>	<b>7781000</b>	<b>7330147</b>	<b>94,21 %</b>	<b>6725000</b>	<b>6714363</b>	<b>99,84 %</b>	
<b>Personnel</b>	<b>1690000</b>	<b>1685027</b>	<b>99,71 %</b>	<b>2795000</b>	<b>2725394</b>	<b>97,51 %</b>	
<b>Fonctionnement hors personnel</b>	<b>6001000</b>	<b>5562950</b>	<b>92,70 %</b>	<b>3510000</b>	<b>3506618</b>	<b>99,90 %</b>	
<b>Dont</b>	Loyers et charges	610000	569118	93,30 %	740000	821710	111,04 %
	Actions d'information auprès du grand public	3840000	3575440	93,11 %	1000000	947195	94,72 %
	Autres dépenses de communication	200000	154503	77,25 %	400000	261897	65,47 %
	Prestations externes du service d'information des consommateurs Énergie-Info	910000	894234	98,27 %	900000	916733	101,86 %
	Autres dépenses de fonctionnement	441000	369655	83,82 %	470000	559083	118,95 %
	<b>Investissement</b>	<b>90000</b>	<b>82170</b>	<b>91,30 %</b>	<b>420000</b>	<b>482351</b>	<b>114,85 %</b>



- Information des consommateurs sur leurs droits
- Recommandation de solutions aux litiges
- Support (Direction, Administration – finances, Communication)

# RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES

LE MÉDIATEUR S'EFFORCE D'IDENTIFIER LES PISTES D'AMÉLIORATIONS GÉNÉRIQUES, SUSCEPTIBLES DE PRÉVENIR LES LITIGES SIMILAIRES. LE SUIVI DE CES PRÉCONISATIONS EST EXAMINÉ AVEC CHAQUE OPÉRATEUR ET, SI NÉCESSAIRE, AVEC LES POUVOIRS PUBLICS. LE TABLEAU CI-DESSOUS RECENSE LES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES ÉMISES ET L'ÉTAT ACTUEL DE LEUR MISE EN ŒUVRE.

Thème	Contenu	N° de recommandation	Suites données par les opérateurs
Changement de fournisseur	Le distributeur ne devrait pas autoriser le recours à la procédure de changement de fournisseur pour un changement d'offre	2010-0042	Non suivie
	Le distributeur devrait fiabiliser les index de changement de fournisseur	2009-0111 / 2009-0052	Suivi à l'étude
	Le fournisseur devrait indiquer sur la facture de résiliation que l'index de changement de fournisseur est estimé et non relevé	2009-0065	Engagement à suivre
	Il faudrait mettre en place une procédure pour corriger les index de changement de fournisseur	2009-0053	Suivi à l'étude
	Le distributeur devrait corriger les index de changement de fournisseur en cas d'anomalie de l'historique de consommation	2009-0004	Suivi à l'étude
Contrat	Le fournisseur devrait adresser ses nouvelles conditions générales de vente par courrier aux clients, préalablement à leur entrée en vigueur	2010-0275	Engagement à suivre
	Le fournisseur devrait dater les conditions générales de vente	2010-0275	Suivie
	Le fournisseur et le distributeur ne devraient pas imposer unilatéralement d'avenant au contrat de fourniture, tel qu'un changement de puissance	2009-0025	Pas d'information sur les suites
Dysfonctionnement de comptage/fraude	Le dysfonctionnement des instruments associés à l'appareil de comptage (téléreport) devrait être pris en compte dans les procédures	2010-0190	Suivi à l'étude
	Le redressement devrait être facturé sur la base du prix en vigueur pendant la période de dysfonctionnement et non sur la base du prix en vigueur à la date d'édition de la facture	2009-0151	Engagement à suivre
	L'abattement de 10% prévu en cas de dysfonctionnement pourrait s'appliquer au ratio heures pleines/heures creuses (HP/HC)	2009-0099	Suivie
	En cas de redressement en faveur du consommateur, la durée du redressement ne devrait pas être bornée par un précédent changement de fournisseur	2009-0027	Suivi à l'étude
	La puissance souscrite devrait être rétablie après un constat de fraude	2009-0025 / 2008-0046	Suivie
	Le distributeur ne devrait pas nommer un de ses services "service de répression des fraudes", car cela est source de confusion	2008-0034	Engagement à suivre
	La procédure devrait prévoir des délais de traitement raisonnables	2008-0033	Pas d'information sur les suites
	Les redressements pourraient être plus personnalisés dans certaines situations	2008-0032	Engagement à suivre
	Le distributeur devrait informer sur les modalités de prise en compte des éléments de personnalisation des redressements	2008-0032	Suivi à l'étude

Thème	Contenu	N° de recommandation	Suites données par les opérateurs
Dysfonctionnement de comptage/fraude	L'information sur les précautions à prendre en cas de coupure d'électricité pourrait être renforcée	2008-0021	Non suivie
	Le consommateur devrait être informé par le distributeur des paramètres du redressement	2008-0019	Engagement à suivre
	La lisibilité des courriers types pourrait être améliorée	2008-0004	Engagement à suivre
Facturation	Toute facture sortant du cours normal de la facturation devrait être accompagnée d'un courrier explicatif	2010-0762	Pas d'information sur les suites
	Le libellé des interventions du distributeur devrait être explicite pour le consommateur	2010-0714 / 2008-0007	Suivi à l'étude
	Pour les clients mensualisés, le solde à dévoir en fin de période devrait être prélevé en deux mensualités et non en une seule s'il excède le montant d'une mensualité	2010-0275	Non suivie
	Les consommateurs devraient être informés du maintien d'un contrat relatif à une installation coupée	2010-0032	Non suivie
	Le fournisseur doit mettre à disposition du consommateur une information sur les modalités de changement de rythme de facturation	2009-0171	Suivi à l'étude
	La pratique qui consiste à ne pas rembourser spontanément les avoirs inférieurs à 15 euros en cas de résiliation devrait être supprimée	2009-0160	Non suivie
	Les fournisseurs devraient intervenir le plus rapidement possible en cas d'erreur de référence du point de livraison	2009-0041	Pas d'information sur les suites
Impayés	La lisibilité des factures pourrait faire l'objet de travaux dans le cadre des instances de concertation	2009-0023	Suivi à l'étude
	Tous les index relevés par le distributeur devraient être pris en compte par le fournisseur dans la facturation	2008-0041	Suivi à l'étude
	Les modalités d'une facturation plus juste en cas d'évolution des prix pourraient être mises en place	2008-0029	Suivi à l'étude
	Les coefficients de conversion kWh/m <sup>3</sup> devraient être publiés pour chaque commune sur le site Internet du distributeur	2008-0016	Suivie
	Le consommateur devrait être informé en cas d'absence de relevé du compteur sur une longue période	2008-0012	Non suivie
	Les paramètres pris en compte dans l'établissement d'un plan de mensualisation devraient être communiqués au consommateur	2008-0008	Suivi à l'étude
	Le fournisseur doit contrôler la pertinence des frais facturés par le distributeur	2008-0007	Suivi à l'étude
Dysfonctionnement de comptage/fraude	La date de l'intervention du distributeur devrait être affichée sur la facture	2008-0007	Suivi à l'étude
	Le fournisseur devrait assurer un suivi personnalisé du dossier en cas de dysfonctionnement de facturation	2008-0001	Pas d'information sur les suites
	Le fournisseur ne devrait pas mettre en œuvre de suspension de fourniture pour un impayé sans rapport avec le contrat de fourniture	2010-0097	Pas d'information sur les suites
Impayés	Le fournisseur ne devrait pas appliquer d'autres pénalités que celles prévues par le contrat	2009-0125	Non suivie
	Le fournisseur devrait préciser dans ses conditions générales de vente la gestion consécutive à un prélèvement rejeté	2009-0009	Suivi à l'étude

Thème	Contenu	N° de recommandation	Suites données par les opérateurs	Thème	Contenu	N° de recommandation	Suites données par les opérateurs
Impayés	Le contenu des «conventions amiables pour défaut de règlement» du distributeur devrait être corrigé des mentions obsolètes	2008-0034	Engagement à suivre	Résiliation/mise en service	L'origine d'une résiliation inexpliquée devrait être systématiquement investiguée afin d'appliquer les procédures appropriées	2010-0137	Engagement à suivre
	Le fournisseur ne devrait pas mettre en œuvre d'action de recouvrement avant d'avoir apporté une réponse à la réclamation du consommateur	2008-0019	Pas d'information sur les suites		Les dispositions applicables aux suspensions de fournitures en cas d'impayés devraient être appliquées aussi aux cas de résiliation du contrat	2010-0096	Engagement à suivre
Prestation du distributeur	Le distributeur pourrait transmettre au consommateur après un dépannage un compte rendu d'intervention	2010-0135	Non suivie		L'index de mise en service par défaut ne devrait pas être l'index de résiliation du prédecesseur si le distributeur dispose d'un relevé d'index plus récent	2010-0054	Non suivie
	Le distributeur pourrait s'adresser par courrier recommandé au consommateur après deux absences consécutives au relevé du compteur	2010-0087	Suivi à l'étude		Le fournisseur ne devrait pas imposer l'envoi d'un courrier recommandé pour résilier un contrat	2010-0025	Non suivie
	Les consommateurs devraient être informés de l'annulation des rendez-vous par le distributeur	2010-0033	Engagement à suivre		La correction d'un index auto-relevé erroné ne devrait pas être facturée par le distributeur	2009-0103	Non suivie
	La clarté des informations du catalogue des prestations du distributeur pourrait être améliorée	2009-0172	Non suivie		Le distributeur devrait assumer les conséquences du maintien de l'alimentation d'un site après une demande de résiliation qu'il n'a pas mise en œuvre	2009-0007	Non suivie
	Les erreurs manifestes de relevé devraient être corrigées rapidement	2009-0095	Engagement à suivre		L'option tarifaire (ex. : effacement jour de pointe (EJP), Tempo) et la puissance souscrite ne sont pas des conditions d'attribution du tarif de première nécessité (TPN)	2010-0361	Suivie
	Les différentes options des prestations pour impayés pourraient être précisées	2009-0063	Engagement à suivre		Les relevés des compteurs individuels de chaleur et d'eau chaude d'une installation vente de gaz réparti (VGR) devraient être synchronisés avec le relevé du compteur de gaz de l'immeuble	2010-0301	Pas d'information sur les suites
	Les données d'historique de consommation devraient être corrigées en cas d'erreur de relevé	2009-0056 / 2008-0044	Engagement à suivre		En cas de dysfonctionnement d'un compteur individuel de chaleur ou d'eau chaude, la facturation de tous les occupants d'un immeuble en vente de gaz réparti (VGR) devrait être corrigée	2010-0301	Pas d'information sur les suites
	Les prestations dont les prix sont régulés devraient être distinguées dans le catalogue des prestations	2009-0037	Suivie		Les procédures applicables en cas de dysfonctionnement d'un compteur individuel d'eau chaude ou de chaleur devraient être publiées	2010-0301	Pas d'information sur les suites
	Une documentation sur la prestation de contrôle métrologique des compteurs devrait être mise à disposition des consommateurs	2009-0015	Non suivie		Tout occupant devrait se voir remettre une copie du contrat vente de gaz réparti (VGR) et de la délégation de signature prévue	2010-0300	Pas d'information sur les suites
	Le consommateur ne devrait pas supporter le coût de la mise en conformité du compteur qui lui est imposé (ex. : emménagement dans local avec comptage en extinction)	2009-0013	Suivi à l'étude		Les factures VGR devraient afficher le coefficient énergétique global, la quantité de gaz consommé par l'immeuble, la période concernée et la somme des consommations individuelles de chaleur et d'eau chaude	2010-0300	Pas d'information sur les suites
Qualité de la fourniture d'électricité	Le consommateur et son fournisseur devraient être informés par le distributeur dès détection de l'incohérence des données de comptage	2008-0006	Non suivie		La signification de «tarif en extinction» devrait être précisée dans les contrats	2009-0176	Pas d'information sur les suites
	Le distributeur devrait mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour accéder aux installations de comptage au moins une fois par an	2008-0003	Suivi à l'étude		Le délai d'activation des signaux tarifaires type Tempo et le seuil de tolérance admis devraient être précisés par le distributeur. Un dédommagement devrait être prévu lorsqu'ils ne sont pas respectés	2009-0166	Non suivie
	Le distributeur ne devrait pas s'opposer à la mise en œuvre de la procédure d'expertise amiable prévue par le contrat en cas de désaccord sur le principe d'une indemnisation	2010-0207	Non suivie		La mise en conformité des contrats «forfait cuisine» avec la réglementation en vigueur devrait être étudiée	2009-0091	Suivie
	Les recours en cas de défaut de qualité de fourniture devraient être clarifiés par le distributeur auprès du consommateur	2009-0100	Non suivie		Une information complète sur les modalités de fonctionnement et de facturation de l'option Tempo devrait être mise à disposition des consommateurs	2009-0016 / 2008-0019	Pas d'information sur les suites
Résiliation/mise en service	Les consommateurs pourraient être mieux informés sur les différentes options de raccordement et leur incidence sur la qualité de la fourniture	2009-0037	Non suivie		La commercialisation d'offres similaires à Tempo et EJP devrait être rendue possible	2009-0013	Suivi à l'étude
	Le traitement des demandes d'indemnisation devrait faire l'objet d'une information dans les conditions générales de vente, par Internet, et dans les courriers de réponse aux réclamations	2009-0001	Non suivie		Un dysfonctionnement dans l'émission des signaux tarifaires devrait donner lieu systématiquement à un redressement des consommations par le distributeur	2008-0042	Non suivie
	Une demande de résiliation du fournisseur précédent ne devrait pas faire obstacle à une demande de changement de fournisseur antérieur du consommateur	2010-0623	Suivi à l'étude		Le distributeur devrait répondre directement à une réclamation du consommateur ou la transmettre à son fournisseur s'il n'est pas concerné	2010-0140	Engagement à suivre
	Un index de résiliation estimé devrait être corrigé systématiquement lorsque l'index de mise en service du successeur lui est inférieur (double facturation au profit du distributeur)	2010-0584	Suivi à l'étude		Le fournisseur devrait répondre à une réclamation par le même canal que celui employé par le consommateur	2009-0158	Pas d'information sur les suites
	Un index auto-relevé ne devrait pas être rejeté au profit d'un index estimé sans investigation ni justification	2010-0417	Non suivie				

# COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR?

---



Tout consommateur particulier et professionnel<sup>(1)</sup> peut saisir, gratuitement, le médiateur national de l'énergie. Il doit au préalable avoir adressé à son fournisseur une réclamation écrite, idéalement par lettre recommandée avec accusé de réception. Si, deux mois après réception de la réclamation par le fournisseur, aucune réponse satisfaisante n'a été obtenue, ou en cas d'absence de réponse, le consommateur dispose d'un délai de deux mois pour soumettre son litige au médiateur. Le dossier doit comprendre l'ensemble des pièces utiles à son examen (copie des courriers échangés, des factures, du contrat, justificatifs des frais engagés...) ainsi que le formulaire de saisine téléchargeable sur le site [www.energie-mEDIATEUR.fr](http://www.energie-mEDIATEUR.fr) ou envoyé sur simple demande au numéro Azur 0 810 112 212. La saisine doit être adressée ensuite, sans affranchissement, à l'adresse :

**Médiateur national de l'énergie**  
**Libre réponse n°59252**  
**75443 PARIS Cedex 09**

Il est également possible de saisir le médiateur en ligne :  
[www.energie-mEDIATEUR.fr](http://www.energie-mEDIATEUR.fr)

(1) Consommateur professionnel souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kilovoltampères ou consommant moins de 30 000 kilowattheures de gaz naturel par an.

**TOUT CONNAÎTRE SUR VOS DÉMARCHES  
ET VOS DROITS :**

[www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr)

**► N°Azur 0 810 112 212**

PRIX D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UN POSTE FIXE

