

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



Informer



Conseiller



Protéger



Rapport d'activité 2019



Le médiateur
national
de l'énergie

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, dans la perspective de l'ouverture à la concurrence des marchés du gaz naturel et de l'électricité. Il a deux missions légales : participer à l'information des consommateurs sur leurs droits et proposer des solutions aux litiges.

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Rapport d'activité 2019

L'ÉDITO

Par Olivier CHALLAN BELVAL



« L'ouverture des marchés de l'énergie avance. Comme le prévoient expressément les directives européennes, elle doit se faire au bénéfice des consommateurs ».

OLIVIER CHALLAN BELVAL, MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

2019 est pour le médiateur national de l'énergie une année de passage de relais, puisque j'ai pris au mois de novembre la suite de Jean Gaubert, dont je veux saluer l'action vigoureuse et déterminée qu'il a menée durant les six années passées pour défendre les consommateurs d'énergie.

Je saisis également l'occasion de ce rapport annuel pour **remercier chaleureusement mes 41 collaborateurs** qui, y compris pendant la période de confinement, ont assuré leur mission d'intérêt général, dont j'ai pu constater qu'elle leur tient particulièrement à cœur, d'informer les consommateurs, de les protéger et de faire respecter leurs droits, en toute indépendance.

Dans la continuité de mon rapport d'étonnement* qui a été publié dans ma lettre d'information de janvier 2020, je veux dire à nouveau qu'il n'est pas normal que le médiateur national de l'énergie soit saisi d'autant de litiges qui auraient pu, et surtout dû, se régler sans mon intervention, si les opérateurs du secteur de l'énergie avaient appliqué strictement les règles et procédures qui s'imposent à eux. Je leur rappelle leur obligation d'agir en acteurs responsables pour que les litiges dont je suis saisi diminuent fortement.

En disant cela, je pense évidemment au fournisseur ENI, qui représente 19 % des litiges reçus par le médiateur (principalement des problèmes de facturation), avec un taux de litiges bien supérieur à celui de tous ses concurrents. Et ce fournisseur ne parvient pas à mettre en œuvre, même après plusieurs relances, certaines recommandations que je formule et sur lesquelles il a pourtant fait connaître son accord !

L'ouverture des marchés de l'énergie avance. Comme le prévoient expressément les directives européennes, elle doit se faire au bénéfice des consommateurs.

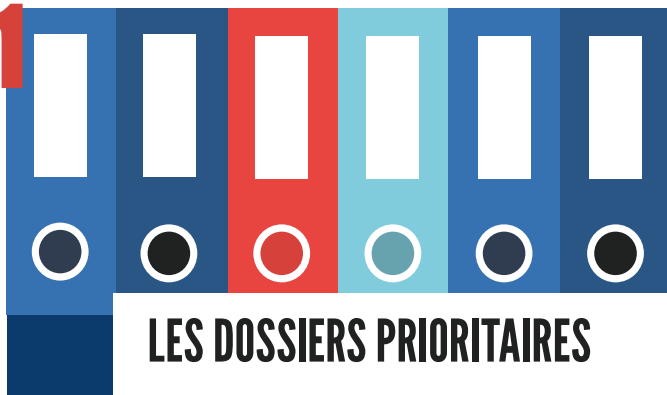
D'ici 2023, les tarifs réglementés de vente de gaz vont tous disparaître, et les consommateurs vont alors devoir souscrire des offres de marché. Il en existe déjà qui sont moins chères que les tarifs réglementés, comme le montre le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie, que je les engage vivement à consulter avant de souscrire une nouvelle offre de fourniture d'énergie et de faire jouer la concurrence. L'installation en cours des compteurs communicants va leur permettre de mieux connaître en temps réel leur consommation d'énergie et leur donner la possibilité de choisir une offre encore plus adaptée à leurs besoins et plus écologique, avec des prix plus élevés en heures de pointe.

Dans cette période où **la concurrence augmente, les pratiques de démarchage se développent**, et j'ai constaté malheureusement que les démarchages agressifs ou abusifs se sont également multipliés. Ils exaspèrent nos concitoyens et conduisent trop souvent à des situations contractuelles contestables, voire frauduleuses. J'ai fait des propositions pour, à défaut de l'interdire purement et simplement, encadrer strictement le démarchage et garantir que l'accord éclairé du consommateur sera toujours parfaitement recueilli. Je propose également de sanctionner plus sévèrement les fournisseurs qui ne respectent pas ce principe fondamental, laissent prospérer des comportements frauduleux et se cachent derrière leurs prestataires pour écarter leur responsabilité.

Les consommateurs d'énergie doivent savoir qu'ils peuvent compter sur le médiateur national de l'énergie pour, en toute indépendance comme le prévoit la loi, les informer, les protéger et les aider à résoudre les litiges qui peuvent survenir avec les opérateurs du secteur.

➡ * Lettre du médiateur national de l'énergie n°38, janvier 2020.

01



LES DOSSIERS PRIORITAIRES

p.11

- Une ouverture des marchés au bénéfice des consommateurs p.12
- La fin des tarifs réglementés de vente de gaz p.20
- Combattre les pratiques abusives de démarchage p.29
- Faire progresser les pratiques p.35
 - Dénoncer les opérateurs qui ont trop de litiges p.35
 - ENI : le plus mauvais " client " du médiateur national de l'énergie p.37
 - ENEDIS : des difficultés persistantes p.44

02

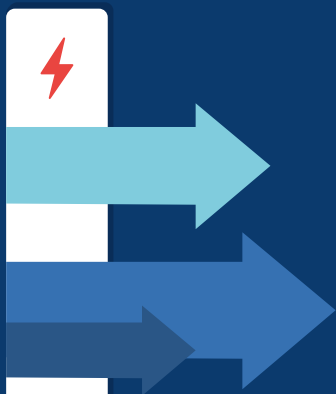


BILAN 2019

p.49

- La médiation de plus en plus sollicitée p.50
- Des demandes d'information et des litiges toujours en hausse p.56
- Trop de pratiques insatisfaisantes chez les opérateurs p.63
- Encore des litiges concernant les colonnes montantes p.68
- Il est interdit de facturer au-delà de 14 mois p.72
- Pas de trêve pour la précarité énergétique p.77
- Le compteur communicant : un outil pour gérer sa consommation d'énergie p.82

03



10 PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR POUR L'AVENIR

p.88

- Encadrer les pratiques commerciales p.89
- Améliorer les conditions de facturation p.90
- Faciliter le paiement par les consommateurs et éviter les frais d'impayés p.92
- Lutter contre la précarité énergétique p.94
- Clarifier les responsabilités des distributeurs p.96

CHIFFRES CLÉS 2019

p.98

RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES

p.111

INTERVIEWS

- 16** **Christine GOUBET-MILHAUD**, Présidente de l'Union française de l'électricité
- 27** **Sophie MOURLON**, Directrice de l'énergie à la Direction générale de l'énergie et du climat
- 33** **Virginie BEAUMEUNIER**, Directrice générale de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes
- 53** **Denise SAINT-PÉ**, Sénatrice des Pyrénées-Atlantiques
- 81** **Marie MOISAN**, Animatrice du réseau RAPPEL et responsable de projets précarité énergétique au CLER – réseau pour la transition énergétique
- 85** **Marie-Laure DENIS**, Présidente de la Commission nationale de l'informatique et des libertés

CAS CONCRETS

- 28** Des procédures d'exception pour retrouver le tarif réglementé de vente de gaz en cas d'erreur
- 34** De nombreuses plaintes liées aux pratiques commerciales d'ENGIE
- 39** Des exemples de litiges sur la facturation d'ENI
- 41** Des erreurs d'ENI dans les prélèvements
- 42** Des pratiques de démarchage abusives
- 55** Des cas de médiations groupées
- 67** Un point de livraison mal référencé
- 71** Malgré le transfert de propriété de la colonne montante, les travaux de rénovation tardent à être effectués
- 76** Une perte de temps pour tous : quand le médiateur national de l'énergie doit intervenir pour que la réglementation soit appliquée !
- 79** Une coupure d'énergie pendant la trêve hivernale !
- 87** L'installation d'un compteur LINKY peut révéler que l'ancien compteur était défaillant

FOCUS SUR...

- 15** Le seul comparateur d'offres officiel : comparateur.energie-info.fr
- 19** Un moyen facile de changer d'offre : les achats groupés
- 26** Pas assez de concurrence sur le territoire des entreprises locales de distribution
- 32** Agir avec détermination sur le démarchage
- 43** Un trophée de « meilleur fournisseur de l'année » qui interroge
- 47** Les consommateurs obtiennent gain de cause en justice contre ENEDIS
- 58** energie-info.fr : le site web du médiateur a été rénové
- 60** Les recommandations du médiateur devraient être toutes suivies par les opérateurs
- 62** Une enquête de satisfaction toujours très positive
- 73** Auto-relevé : la demande doit être systématique en cas de changement de fournisseur
- 80** Le chèque énergie en première ligne
- 84** Accéder à ses données de consommation







Les dossiers

PRIORITAIRES

Nommé le 25 novembre 2019, le nouveau médiateur national de l'énergie, Olivier CHALLAN BELVAL, a identifié ses sujets prioritaires :

- Continuer d'informer les consommateurs sur l'ouverture des marchés de l'énergie ;
- Les accompagner dans la perspective de la fin des tarifs réglementés de vente de gaz ;
- Aider sans relâche à résoudre leurs litiges avec les opérateurs du secteur de l'énergie ;
- Redoubler de vigilance pour protéger les consommateurs contre les pratiques abusives, quitte à dénoncer publiquement les fournisseurs et distributeurs d'énergie fautifs.



UNE OUVERTURE DES MARCHÉS AU BÉNÉFICE DES CONSOMMATEURS

À RETENIR

- + **Le marché de l'énergie** est ouvert à la concurrence pour tous les particuliers depuis le 1^{er} juillet 2007.
- + **30 %** des consommateurs ont déjà souscrit une offre de marché d'électricité (26 % avec un fournisseur alternatif). En gaz, cette part est de 63 % pour les clients résidentiels (32 % avec un fournisseur alternatif).
→ [Source : Observatoire des marchés de détail de la CRE, T4 2019](#)
- + **Grâce aux outils numériques** (compteurs communicants, suivi de consommation par internet, appareils connectés), les consommateurs ont la possibilité de mieux gérer leur consommation d'énergie.

— Un accompagnement nécessaire

L'ouverture des marchés de l'énergie en France a commencé il y a 20 ans. Réservée dans un premier temps aux entreprises, elle a progressivement été étendue aux consommateurs domestiques. Elle a permis **la mise en concurrence des fournisseurs « historiques » de gaz et d'électricité** (EDF et GDF devenu ENGIE) avec d'autres fournisseurs, dits « **alternatifs** ».

Depuis le 1^{er} juillet 2007, en donnant à chacun la possibilité de choisir son fournisseur de gaz et d'électricité, l'ouverture des marchés a créé **de nouvelles opportunités pour les consommateurs**. La diversité des offres permet aujourd'hui de choisir la fourniture d'énergie en fonction de critères de prix, de proximité, de développement durable ou de services.

Les consommateurs particuliers avaient traditionnellement un contrat de fourniture de gaz ou d'électricité au tarif réglementé de vente, qui était fixé par le Gouvernement.

« L'ouverture des marchés de l'énergie est source d'opportunités pour les consommateurs, qui peuvent trouver des offres correspondant au mieux à leurs modes de consommation. »

OLIVIER CHALLAN BELVAL, MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



En optant pour une offre de marché, les consommateurs d'énergie choisissent désormais de payer plus ou moins cher, en fonction de leurs souhaits. Par exemple, pour l'électricité, certains fournisseurs proposent d'économiser jusqu'à 10 % par rapport aux tarifs réglementés de vente, d'autres proposent **des offres modulées en fonction des heures de consommation** grâce au compteur communicant ; certains choisissent même des prix plus élevés pour s'approvisionner uniquement auprès de producteurs d'électricité d'origine renouvelable en France.

L'ouverture à la concurrence en matière de fourniture d'énergie s'est faite dans le cadre des règles édictées par l'Union européenne, dont **l'objectif est de créer un marché unique au bénéfice du consommateur.**

Le cadre réglementaire européen qui évolue au fur et à mesure prend en compte les questions de sécurité d'approvisionnement, de compétitivité et de protection de l'environnement.

En 2019, une nouvelle directive européenne, intitulée « Une énergie propre pour tous les Européens » a été publiée. « Elle prévoit toute une série de droits pour les consommateurs. La clarté des offres et des factures en fait évidemment partie. La législation prévoit aussi l'accès gratuit à au moins un comparateur d'offres certifié » rappelle le médiateur national de l'énergie, Olivier CHALLAN BELVAL.





Le médiateur national de l'énergie veille au bon passage, entre 2020 et 2023 selon le type de consommateurs, vers les offres de marché d'environ un million de sites en électricité et de près de 4 millions en gaz naturel.

— Un marché encadré, un médiateur vigilant

La protection des consommateurs est une condition essentielle de l'ouverture des marchés de l'énergie. L'article 26 de la directive européenne de 2019 prévoit ainsi que tous « **les clients finals** » doivent avoir **accès à un « mécanisme indépendant »** de règlement des litiges. En France, **c'est le médiateur national de l'énergie qui joue ce rôle** depuis sa création en 2006. La loi lui a également confié la mission de veiller à la bonne information des consommateurs.

L'ouverture des marchés de l'énergie va bientôt franchir deux nouvelles étapes, à la suite de l'adoption le 8 novembre 2019 de la loi relative à l'énergie et au climat :

- La suppression des tarifs réglementés de vente de gaz, **à partir du 1^{er} décembre 2020** pour les professionnels, et **à partir du 1^{er} juillet 2023** pour l'ensemble des consommateurs particuliers (*voir page 20*).
- **À compter du 31 décembre 2020**, la fin des tarifs réglementés de vente d'électricité pour les non résidentiels, c'est-à-dire les professionnels, les collectivités locales, les associations..., à l'exception des entreprises de moins de 10 salariés et/ou de moins de 2 millions d'euros de chiffre d'affaires, qui continueront, comme les consommateurs domestiques, à pouvoir se fournir aux tarifs réglementés.

Le médiateur national de l'énergie veille au bon passage vers des offres de marché d'environ 1 million de sites en électricité et près de 4 millions en gaz naturel. Le comparateur d'offres (*voir ci-contre*), qui est mis à disposition sur son site internet, constitue un outil très utile pour aider tous les consommateurs à profiter de cette opportunité.

LE SEUL COMPARATEUR D'OFFRES OFFICIEL : COMPARATEUR.ENERGIE-INFO.FR

Pour aider à choisir un fournisseur de gaz ou d'électricité, le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie est prévu par la loi.

Sur internet, on trouve de nombreux comparateurs d'offres commerciales, pour voyager, se loger, prendre une assurance, etc. La fourniture d'énergie ne fait désormais plus exception : il en existe aujourd'hui plusieurs qui permettent de comparer des offres de vente de gaz ou d'électricité. Toutefois, ces sites internet n'offrent pas tous des garanties d'indépendance et de neutralité dans la mesure où ils sont, à l'exception de ceux des associations de consommateurs, en réalité des courtiers en énergie : ils sont rémunérés par les fournisseurs chaque fois qu'une vente est réalisée par leur intermédiaire.

Le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie a été mis en place en 2009, sur son site energie-info.fr. La loi du 8 novembre 2019, relative à l'énergie et au climat, lui a donné un statut officiel fixé par l'article L.122-3 du Code de l'énergie. **La loi prévoit que les fournisseurs historiques informent de l'existence du comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie.** *« Tous les fournisseurs d'énergie ont l'obligation d'adhérer à ce comparateur indépendant et de mettre à jour toutes leurs offres sans délai »,* explique Caroline KELLER, chef du service information et communication. *Nous contrôlons leurs données et les organisons de manière neutre et exhaustive ».*

Le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie recense près de 80 offres d'électricité et 50 de gaz naturel. Il permet à chaque consommateur, particulier ou professionnel, d'identifier toutes les offres existantes dans sa zone géographique. Il évalue la facture annuelle induite par chacune des offres, en fonction de la consommation indiquée par le consommateur. Comme la loi l'impose, le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie détaille également les offres en fonction de la part d'énergie renouvelable bénéficiant de garanties d'origine.

En 2019, plus de 653 000 consommateurs ont utilisé le comparateur d'offres du site energie-info.fr, soit une moyenne de 54 000 internautes par mois. *« On a constaté une hausse de la fréquentation à la fin de l'année 2019, à environ 70 000 personnes par mois, précise Caroline KELLER. Cette tendance s'est encore accentuée en 2020 avec l'approche de la fin des tarifs réglementés de vente de gaz et l'information donnée par les pouvoirs publics. Les consommateurs utilisent le comparateur d'offres pour évaluer la différence entre leur facture actuelle et celle de l'offre qu'ils devront choisir à prix de marché ».*

L'INTERVIEW



« L'ouverture des marchés porte de l'innovation, en lien avec les transitions énergétique et numérique, pour répondre aux attentes des consommateurs. »

CHRISTINE GOUBET-MILHAUD

CHRISTINE GOUBET-MILHAUD

Présidente de l'Union française de l'électricité

« L'Union française de l'électricité (UFE) a été créée au moment de l'ouverture des marchés de l'énergie, en 2000. En 20 ans, la concurrence est devenue une réalité : elle s'est intensifiée, par exemple avec plus de 33 fournisseurs actifs sur le seul marché résidentiel. Elle porte aussi de l'innovation en lien avec les transitions numérique et énergétique : de nouvelles offres seront plus personnalisées pour répondre aux attentes des consommateurs (offres vertes, autoconsommation, pilotage des consommations en heures pleines / heures creuses, offres adaptées aux véhicules électriques, etc.). Cette diversité est un « *plus* » si la confiance est là.

Pour que tous les consommateurs puissent faire un choix dans cet univers changeant et concurrentiel, il faut de la transparence et de bonnes informations. Le comparateur d'offres de fourniture du médiateur national de l'énergie permet justement une approche neutre et indépendante.

De leur côté, les fournisseurs doivent pouvoir continuer leur mission de conseil auprès des consommateurs pour les aider, notamment, à maîtriser leur consommation d'énergie. Ils doivent aussi être exemplaires et éviter tout démarchage abusif qui porte préjudice à toute la profession. Il faut assainir les pratiques : on y travaille avec tous les fournisseurs adhérents de l'UFE, ce qui nous permettra aussi de prendre position sur les propositions faites récemment par le médiateur.

Un autre point d'attention est la gestion des données. Récupérées grâce au compteur communicant LINKY, elles permettent la facturation sur la consommation réelle, ce qui est un gain pour les consommateurs. Les données ont aussi une valeur pour la maîtrise des consommations ou l'accès à de nouveaux services, via des équipements connectés. Pour aller plus loin, le consommateur doit confier ses données à son fournisseur. Nous veillerons à ce que cela se fasse dans la transparence et avec le consentement éclairé des consommateurs.

L'UFE sera au rendez-vous sur tous ces sujets. »



■ Un marché en transition, une multiplication des acteurs, un besoin d'information

L'ouverture des marchés de l'énergie a fait disparaître le monopole des fournisseurs historiques. **La concurrence qui s'est instaurée entre les fournisseurs d'énergie a permis une multiplication des offres.** Le processus d'ouverture des marchés est toujours en cours de développement et n'a pas encore délivré tous les bénéfices attendus pour les consommateurs. À côté des offres tarifaires qui sont désormais proposées, des services innovants, permettant par exemple de réduire les pics de consommation d'électricité « à la pointe », devraient désormais pouvoir se développer avec l'installation généralisée des compteurs LINKY.

Selon la liste établie par les services du médiateur national de l'énergie, il y avait à la fin de l'année 2019, **35 fournisseurs de gaz et d'électricité** qui proposaient sur le territoire national des offres aux particuliers.

Leurs profils sont très différents. **Les deux fournisseurs historiques concentrent encore la majorité des parts de marché** (74 % en électricité et 67 % en gaz naturel selon l'observatoire des marchés de détail de la Commission de régulation de l'énergie). **Ils perdent jusqu'à plusieurs dizaines de milliers de clients chaque mois.** Les plus anciens fournisseurs alternatifs sur le marché français ont assis leur notoriété et ont désormais des portefeuilles qui dépassent le million de contrats.

Certains fournisseurs qui étaient auparavant spécialisés dans d'autres énergies fossiles, issus de la grande distribution, ou jusqu'alors restreints à un territoire, ont également diversifié leurs offres ou leur clientèle.

Enfin, de nouveaux acteurs se positionnent sur le marché. Il s'agit, en général, d'entreprises étrangères attirées par le marché français, ou encore de « *petits nouveaux* » qui proposent des offres ciblées originales (écologiques, ou avec des tranches tarifaires très précises permettant des économies d'énergie, ou dédiées aux petites consommations ou aux résidences secondaires...). Bien souvent, ces derniers n'atteignent pas encore le seuil de 100 000 clients.

Le consommateur de gaz et d'électricité a accès à des offres proposées par des fournisseurs qu'il ne connaît pas toujours bien, voire pas du tout. **Il est nécessaire que la confiance s'installe**, malgré les problèmes que posent les démarchages abusifs ou agressifs ([*voir page 29*](#)).

De nouvelles options, prenant mieux en compte les habitudes et les besoins des consommateurs, peuvent les inciter à choisir des offres de marché, qu'il s'agisse d'obtenir une puissance mieux adaptée en électricité, des services d'économies d'énergie, de domotique connectée, d'achats groupés permettant de faire baisser les prix, etc.

Le médiateur national de l'énergie conseille aux consommateurs de bien réfléchir avant de choisir une offre de fourniture d'énergie, et de **toujours vérifier si l'offre proposée est bien comparable à celle dont ils disposent**, et inclut, ou non, les mêmes éléments de facturation, notamment l'abonnement et le coût de l'acheminement. Les consommateurs non résidentiels (professionnels, copropriétés, collectivités...) doivent également **s'assurer qu'ils ne sont pas engagés contractuellement avec leur fournisseur actuel pour une durée qui n'est pas encore achevée**.



UN MOYEN FACILE DE CHANGER D'OFFRE : LES ACHATS GROUPÉS

Les achats groupés sont pratiques et fiables à condition d'adopter quelques réflexes simples.

Un des moyens d'accéder à une offre de fourniture d'énergie moins chère est de participer à un achat groupé. Des associations de consommateurs, des collectivités ou des entreprises privées organisent ce type d'opérations qui permettent aux fournisseurs de faire connaître leurs offres, tout en rassurant les clients. La méthode est séduisante pour les consommateurs, qui s'appuient ainsi sur un « tiers de confiance ».

Il convient que les consommateurs examinent néanmoins attentivement l'offre qui leur est faite. Elle peut parfois paraître plus attractive qu'elle ne l'est en réalité. Dans certains cas, l'offre n'est valable qu'une année et les consommateurs peuvent se retrouver confrontés l'année suivante à des hausses qu'ils n'avaient pas prévues.

Par ailleurs, dans la plupart des cas, l'organisateur de l'achat groupé n'est pas impliqué dans la signature du contrat entre le consommateur et le fournisseur. Il n'assure aucun service après-vente en cas de litige. Parfois, certains organisateurs d'achat groupé utilisent les coordonnées des consommateurs qu'ils ont ainsi obtenues pour ensuite les démarcher.

Compte tenu des litiges dont il a été saisi, **le médiateur national de l'énergie recommande aux consommateurs :**

- de toujours **consulter le comparateur d'offres officiel du médiateur national de l'énergie** (<https://comparateur.energie-info.fr>), avant de signer un nouveau contrat de fourniture d'énergie, afin de vérifier la pertinence de l'offre qui leur est faite. En effet, une démarche individuelle permet souvent d'atteindre une baisse de tarif identique ;
- de bien **vérifier les conditions générales de vente du contrat**, qui peut prévoir un prix garanti pour une année seulement ;
- **d'effectuer**, comme pour tout changement de fournisseur, **un auto-relevé de son compteur et de le communiquer à son nouveau fournisseur**, afin que le changement se fasse sur la base d'une consommation connue et fiable.

LA FIN DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE DE GAZ

À RETENIR POUR LE GAZ

- + **Le 1^{er} décembre 2020**, tous les consommateurs professionnels devront avoir souscrit une offre de marché pour la fourniture de gaz.
- + Les particuliers devront, pour leur part, **souscrire une offre de marché avant le 1^{er} juillet 2023**, s'ils sont encore à cette date titulaires d'un contrat au tarif réglementé de vente de gaz.
- + **Quitter les tarifs réglementés est simple, gratuit**, et peut se faire sans préavis. Il suffit de souscrire un nouveau contrat de fourniture de gaz, en offre de marché, avec le fournisseur de son choix. Aucune démarche de résiliation du précédent contrat n'est nécessaire pour le consommateur.
- + **Il n'y a pas de risque de coupure d'énergie.**

— Suppression progressive depuis 2014

L'ouverture des marchés de l'énergie décidée par l'Union européenne implique, à terme, la fin des tarifs réglementés de vente, qui sont aujourd'hui fixés par les pouvoirs publics. C'est la condition nécessaire pour une véritable concurrence entre tous les fournisseurs, qu'ils soient « *historiques* » ou « *alternatifs* ».

La question est politiquement sensible, car elle concerne le pouvoir d'achat des consommateurs. Or, le prix de l'électricité a augmenté au cours des dernières années, et même s'il existe déjà des offres de marché moins chères que les tarifs réglementés, les particuliers n'ont pas constaté de baisse de leur facture d'électricité et sont hésitants sur l'ouverture à la concurrence.

La suppression des tarifs réglementés s'est faite progressivement depuis :

- **le 19 juin 2014** pour le gaz, avec des étapes en janvier 2015 et janvier 2016. Elle a concerné progressivement tous les sites non résidentiels consommant plus de 30 000 kWh/an, les copropriétés consommant plus de 150 000 kWh/an et toutes les entreprises locales de distribution (ELD) ;
- **le 1^{er} janvier 2016** pour l'électricité, avec la disparition des tarifs verts et jaunes pour les consommateurs utilisant une puissance supérieure à 36 kilovolt-ampères (kVA).



La loi du 22 mai 2019 pour un plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises (PACTE), comportait un article 213 qui organisait la fin des tarifs réglementés de gaz naturel. Mais cet article a été censuré par le Conseil constitutionnel car il n'avait pas de lien avec le projet de loi initial.

C'est la loi du 8 novembre 2019, relative à l'énergie et au climat, qui a acté la fin des tarifs réglementés de vente de gaz, le 1^{er} décembre 2020 pour les clients professionnels et le 1^{er} juillet 2023 pour les particuliers. Les tarifs réglementés de vente de gaz ont été mis en extinction et ne sont plus commercialisés pour les nouveaux contrats : ils ne sont donc plus proposés aux consommateurs lorsqu'ils changent de fournisseur ou emménagent.

Quitter les tarifs réglementés est simple, gratuit, et peut se faire sans préavis. Il suffit de souscrire un nouveau contrat de fourniture de gaz, en offre de marché, avec le fournisseur de son choix.

Pour les consommateurs particuliers, la résiliation du précédent contrat de fourniture, qu'il soit au tarif réglementé de vente ou en offre de marché, se fait automatiquement car c'est le nouveau fournisseur qui s'en charge. Comme en téléphonie, c'est le nouveau fournisseur qui s'occupe de tout. **Aucun frais n'est prélevé** à cette occasion, ni par l'ancien, ni par le nouveau fournisseur, ni par le gestionnaire du réseau de distribution. **Aucun préavis ne peut être imposé** non plus.

C'est également le cas pour les professionnels ayant un contrat au tarif réglementé. En revanche, les professionnels ayant actuellement une offre de marché doivent vérifier dans leur contrat le préavis et les frais en cas de résiliation anticipée et ils doivent résilier leur contrat de marché en cours avant de changer.

Pour tout changement de fournisseur, et pour éviter tout litige, **les services du médiateur recommandent très vivement au consommateur de fournir un auto-relevé de son compteur, et au fournisseur de l'exiger**, sauf en cas de circonstances particulières qui doivent rester exceptionnelles.



— Information renforcée et vigilance accrue

Le médiateur national de l'énergie va surveiller tout particulièrement le passage du tarif réglementé de vente du gaz aux offres de marché. Comme le montre le 13^e baromètre Energie-Info 2019¹, si les ménages français sont toujours plus nombreux à avoir entendu parler des tarifs réglementés de vente (65 % contre 60 % en 2018), ils connaissent encore mal les conditions de l'ouverture des marchés.

¹ Baromètre Energie-Info réalisé en septembre 2019 auprès d'un échantillon représentatif de 1 301 personnes.



4 millions
de consommateurs
de gaz concernés
par la fin des tarifs
réglementés



20
fournisseurs
nationaux de gaz
en concurrence

« Je serai particulièrement vigilant pour protéger les consommateurs contre toutes les dérives qui pourraient se produire. Et je n'hésiterai pas à utiliser tous les moyens qui sont à ma disposition pour y parvenir. »

OLIVIER CHALLAN BELVAL, MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



À la fin de l'année 2019, les pouvoirs publics ont publié des informations sur la fin des tarifs réglementés de vente de gaz pour les particuliers et pour les professionnels, notamment sur le site du ministère de la Transition écologique et solidaire ecologie-solidaire.gouv.fr/tarifs-gaz, sur le site de l'institut national de la consommation inc-conso.fr et sur le site Energie-Info du médiateur energie-info.fr.

Afin d'informer les consommateurs sur la fin des tarifs réglementés de vente de gaz naturel, cinq courriers seront envoyés par les fournisseurs. Cette information officielle ne doit pas être confondue avec les courriers (voir ci-dessous) envoyés en octobre 2019 par le fournisseur EDF. Le médiateur national de l'énergie regrette cette initiative du fournisseur historique d'électricité qui, utilisant sa notoriété, a suscité de nombreuses interrogations de la part des consommateurs.



Un courrier qui prête à confusion

EDF a adressé à ses clients un courrier estampillé « **INFORMATION IMPORTANTE** » pour leur annoncer que les tarifs réglementés de vente de gaz naturel allaient être supprimés. Les premiers courriers ont été envoyés alors même que la loi sur l'énergie et le climat n'était pas encore promulguée, et sans préciser l'échéance de cette suppression. **Le doute existe sur l'objectif de ces courriers**, qui étaient très probablement moins de les informer sur l'ouverture du marché du gaz que de les inciter à souscrire « *dès à présent* », une offre de fourniture de gaz, prenant ainsi ses concurrents de vitesse. Le médiateur national de l'énergie recommande que les fournisseurs de gaz naturel qui démarchent de nouveaux clients s'abstiennent d'entretenir le trouble et la confusion avec des messages incomplets ou imprécis, pouvant les induire en erreur.

« La transition des tarifs réglementés de vente vers des offres de marché doit se faire dans le strict respect des règles fixées par les pouvoirs publics, par tous les fournisseurs. »

FRÉDÉRIQUE FERIAUD, DIRECTRICE GÉNÉRALE DES SERVICES

Un groupe de travail sur l'information sur la fin des tarifs réglementés, piloté par les services du médiateur national de l'énergie et de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), a été mis en place. Des guides pratiques seront diffusés d'abord pour les professionnels, puis pour les particuliers.

La loi du 8 novembre 2019, relative à l'énergie et au climat, prévoit la désignation de « fournisseurs de dernier recours » pour garantir l'alimentation des consommateurs qui n'auraient pas trouvé de fournisseur. La loi demande aussi à la CRE de mettre en place un prix mensuel de référence. *« C'était une demande de mon prédécesseur, Jean GAUBERT, que je partage »* indique Olivier CHALLAN BELVAL.

Depuis l'arrêt de la commercialisation des tarifs réglementés de vente de gaz, le service d'information du médiateur national de l'énergie a dû intervenir de nombreuses reprises, souvent en urgence, pour des consommateurs dont le contrat avait été résilié à tort.

Il existe deux principales causes de ces résiliations :

- Un changement de fournisseur non demandé, conséquence de pratiques commerciales frauduleuses ;
- Des erreurs (malheureusement nombreuses) de référence de compteur entre deux consommateurs, le premier étant résilié à la place du second, parce qu'un fournisseur a mal identifié le compteur concerné par le changement d'offre. Dans certains cas minoritaires, la fourniture de gaz a même été coupée (*voir Cas concret page 28*) !

Ces difficultés ne sont pas nouvelles, et la coupure est due au fait que les fournisseurs n'appliquent pas correctement les procédures définies dans les groupes de concertation réunis sous l'égide de la CRE (*voir page 66 et suivantes*).

Ces dysfonctionnements sont sources de difficultés, particulièrement pour les personnes dont le contrat au tarif réglementé gaz a été résilié par erreur. En effet, ceux-ci étant en extinction, il n'est plus possible de souscrire un nouveau contrat aux tarifs réglementés. **L'intervention des services du médiateur national de l'énergie permet néanmoins de régler ces litiges.**



■ Fin des tarifs réglementés de vente d'électricité pour les professionnels

Les tarifs réglementés de vente d'électricité vont être supprimés le 31 décembre 2020 pour les consommateurs professionnels employant 10 personnes ou plus, et/ou dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels excèdent 2 millions d'euros.

Les entités concernées (entreprises, collectivités, associations, administrations...) devront choisir avant le 1^{er} janvier 2021 une offre de marché pour leur fourniture d'électricité. Le médiateur national de l'énergie recommande de se renseigner sur le site energie-info.fr/pro et d'anticiper les démarches, notamment pour les situations nécessitant un appel d'offres.

Les démarches sont les mêmes que celles pour le gaz. Olivier CHALLAN BELVAL précise : *« Je serai particulièrement attentif à ce que ce passage aux offres de marché se déroule dans de bonnes conditions pour les consommateurs. Les fournisseurs doivent présenter des offres claires, facilement compréhensibles par les consommateurs, qui n'induisent pas en erreur, par exemple par une présentation trompeuse de prix faussement diminués qui n'incluraient pas le tarif d'acheminement, l'abonnement ou les taxes, sans le préciser clairement. »*

Le médiateur national de l'énergie ne peut juridiquement pas intervenir en médiation pour les litiges concernant des entreprises de 10 salariés ou plus, ou avec un chiffre d'affaires de plus de 2 millions, qui sont exclus par la loi de son champ de compétences. En cas de litige, les médiateurs des entreprises pourront alors être saisis.

Les particuliers et les micro-entreprises (moins de 10 salariés et avec un chiffre d'affaires de moins de 2 millions d'euros) ne sont pas concernés pour le moment par la suppression des tarifs réglementés de vente d'électricité. Le Conseil d'État a jugé dans sa décision du 18 mai 2018 que la réglementation des tarifs de vente de l'électricité remplissait un objectif d'intérêt économique général, ce qui n'est pas le cas pour le gaz. La différence de jugement entre ces deux énergies tient au fait que **l'électricité est la seule énergie à être reconnue « produit de première nécessité » par le Code de l'énergie** (art. L121-1).

PAS ASSEZ DE CONCURRENCE SUR LE TERRITOIRE DES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION

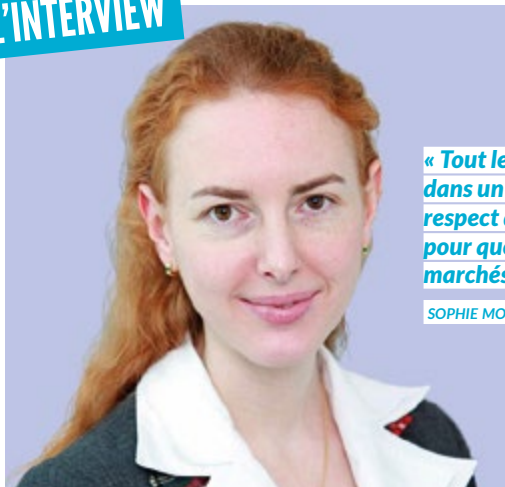
Les fournisseurs alternatifs sont peu présents sur le territoire des Entreprises locales de distribution (ELD).

Les Entreprises locales de distribution gèrent directement la distribution d'électricité et de gaz sur leurs territoires qui ont été exclus du champ de compétence d'EDF et de GDF lors de la nationalisation de 1946. Ces territoires restent encore peu, voire pas du tout, investis par les fournisseurs alternatifs. Actuellement, quelques fournisseurs seulement proposent des offres et les limitent généralement aux clients professionnels. Cette situation est regrettable pour le médiateur national de l'énergie, Olivier CHALLAN BELVAL : *« Les habitants de ces territoires devraient pouvoir changer de fournisseurs d'énergie s'ils ne sont pas satisfaits du leur, et bénéficier d'offres de marché comme tous les autres Français ».*

Pour les consommateurs domestiques, la société EKWATEUR commercialise des offres dans certaines ELD, notamment sur les zones dans lesquelles le fournisseur historique est GAZ ELECTRICITÉ DE GRENOBLE et ELECTRICITÉ DE STRASBOURG. C'est aussi le cas du fournisseur ENI, sur la zone de fourniture historique de GAZ DE BORDEAUX, mais uniquement par la voie du démarchage à domicile, à l'exclusion de tout autre canal de vente.

Le médiateur national de l'énergie souhaite que des actions soient entreprises afin que l'ouverture des marchés de l'énergie puisse se concrétiser rapidement sur tout le territoire national.

L'INTERVIEW



« Tout le monde doit se mobiliser, dans un climat serein et dans le respect des bonnes pratiques, pour que l'ouverture des marchés soit une réussite. »

SOPHIE MOURLON

SOPHIE MOURLON

Directrice de l'énergie à la Direction générale de l'énergie et du climat

« L'ouverture des marchés est une histoire de 20 ans. En particulier, depuis 2007, chacun peut choisir son fournisseur d'électricité et de gaz, avec une offre de fourniture à sa convenance. C'est un vrai bénéfice pour les consommateurs du moment qu'ils ont bien accès à une information fiable et objective. Sur ce point, le médiateur national de l'énergie est un tiers de confiance vers qui naturellement se tourner. Ce travail d'information doit se poursuivre, en particulier avec la fin du tarif réglementé de vente de gaz. À cette occasion, nombre de consommateurs vont avoir leur premier contact avec le marché ouvert de l'énergie. Afin de les accompagner, un guide sera édité de manière concertée entre tous les acteurs, et le comparateur d'offres officiel du médiateur évoluera pour qu'il soit encore plus convivial et informatif. Tout le monde doit se mobiliser, dans un climat serein et dans le respect des bonnes pratiques, pour que ce soit une réussite.

Le ministère de la Transition écologique et solidaire mènera des actions d'information et aussi de contrôle. Avec la DGCCRF, nous veillerons à ce que les pratiques frauduleuses, les comportements inappropriés, les démarchages sauvages, etc. soient sanctionnés. Il en va aussi de la responsabilité de la filière ! De leur côté, les acteurs publics doivent se coordonner pour avoir les bonnes marges de manœuvre en termes de moyens. Toutes ces actions doivent entrer en résonance.

Globalement, les objectifs de transition énergétique vont conduire à une maîtrise de la consommation d'énergie des consommateurs et à une baisse de la facture. Les compteurs communicants, la labellisation des offres vertes ou encore la création d'offres avec durée d'engagement vont permettre d'ouvrir la voie à de nouveaux services. Cette période de transition est l'objet d'une grande vigilance afin que les ménages les plus vulnérables soient protégés. La création et l'amélioration du chèque énergie vont dans ce sens. »

DES PROCÉDURES D'EXCEPTION POUR RETROUVER LE TARIF RÉGLEMENTÉ DE VENTE DE GAZ EN CAS D'ERREUR

Le jour de ses 75 ans, le 9 novembre 2019, Madame C. reçoit une information inattendue : son contrat de fourniture de gaz au tarif réglementé a été résilié. Pourtant, elle n'a fait aucune demande à son fournisseur, ENGIE. Malgré sa sollicitation du Service clients, rien n'y fait. Le gestionnaire de réseau GRDF réalise la fermeture de son compteur de gaz le 12 décembre. Elle est privée de chauffage et d'eau chaude et est obligée d'occuper temporairement un autre logement. Le gaz n'est rétabli que le 20 janvier 2020, après l'intervention des services du médiateur. Les tarifs réglementés de gaz naturel n'étant plus commercialisés, ENGIE refusait de reprendre son contrat au tarif réglementé et Madame C. ne voulait pas souscrire un autre contrat, l'erreur n'étant pas de son fait.

Madame C. a subi une inversion de compteur : le contrat d'une autre personne ayant opté pour un contrat chez un autre fournisseur a été affecté à son compteur. De fait, mécaniquement, son contrat chez ENGIE Gaz Tarif Réglementé a été résilié. Par manque d'habitude des procédures d'exception, ENGIE n'a pas effectué la recherche de l'origine de la résiliation et la correction de l'erreur. Pourtant, cela est possible dès lors qu'il y a une erreur dont le consommateur n'est pas responsable ou bien si l'activation d'un nouveau contrat n'a pas été voulue par le consommateur.

Le service Energie-Info du médiateur national de l'énergie a été contacté par Madame C. En intervenant rapidement auprès d'ENGIE et de l'autre fournisseur à l'origine de l'erreur, Energie-Info a permis la remise en service de sa fourniture en gaz. Par application de la procédure d'exception, Madame C. a retrouvé son contrat au tarif réglementé, à charge pour les fournisseurs de dédommager Madame C. pour ces erreurs qui l'ont obligée à renouveler ses démarches en l'absence de traitement de sa réclamation initiale.

À NOTER : afin de mieux traiter ces situations, les procédures d'exception gaz en cas d'erreur de point de comptage et d'estimation ou de contestation de souscription ont été mises à jour en urgence pendant le confinement (réunion plénière par téléphone le 7 avril 2020). En espérant qu'elles seront bien respectées !

COMBATTRE LES PRATIQUES ABUSIVES DE DÉMARCHAGE



75 %

des démarchages se font par téléphone¹.

— Interdire ou encadrer très strictement le démarchage !

Depuis sa création comme autorité publique indépendante en 2006, **le médiateur national de l'énergie a vu se développer fortement des pratiques commerciales abusives ou agressives**. En plus des règles ou procédures qu'ils ne respectent pas toujours (*voir page 63*), certains fournisseurs cherchent à capter de nouveaux clients par tous les moyens, y compris parfois de manière frauduleuse. Le démarchage par téléphone ou à domicile est une source de difficultés.

Un certain nombre de fournisseurs expliquent que le démarchage contribue à une meilleure information des consommateurs sur l'ouverture à la concurrence. Cet argument mérite d'être sérieusement relativisé, car il est trop fréquemment l'occasion de harceler les consommateurs et de leur faire souscrire des contrats en les trompant.

Les offres proposées par les démarcheurs ne sont, en effet, bien souvent pas les plus intéressantes du marché.

Comme le montre le 13^e baromètre Energie-Info 2019¹, **61 % des ménages ont été sollicités pour changer d'offre de fourniture d'énergie**, alors qu'ils étaient seulement 56 % en 2018 et 36 % en 2017. Le démarchage se fait à 75 % par téléphone.

Au moment où les tarifs réglementés de vente de gaz naturel vont être supprimés, **il n'est pas possible de laisser perdurer des pratiques commerciales malsaines**, trop souvent malhonnêtes, et qui risquent de jeter le discrédit sur l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie, en faisant oublier les avantages qu'elle peut procurer pour les consommateurs.

¹Baromètre Energie-Info réalisé en septembre 2019 auprès d'un échantillon représentatif de 1 301 personnes.

Dans de nombreux cas dont est saisi le médiateur national de l'énergie, les consommateurs se sont retrouvés avec des contrats de fourniture d'énergie qui ont été activés contre leur gré, quelques fois même sans qu'ils n'aient rien demandé du tout ! En 2019, les services du médiateur national de l'énergie ont été saisis de **1 883 litiges, qui mettent en cause le démarchage**. Il y en avait eu 1 416 en 2018, 1 519 en 2017 et 1 140 en 2016. **En trois années, c'est une hausse de 65 % !**

L'argument de certains fournisseurs, qui répondent que le nombre de litiges dus au démarchage abusif serait très faible, si on le rapporte aux centaines de milliers de consommateurs qui changent chaque année de fournisseur, n'est pas acceptable. Les litiges reçus par le médiateur national de l'énergie « *ne sont que la partie émergée de l'iceberg, et il y en a eu près de 2 000 cette année !* » rappelle Olivier CHALLAN BELVAL.

En outre, **ces litiges révèlent bien souvent des pratiques frauduleuses, malhonnêtes, en particulier à l'égard de consommateurs vulnérables**. « *Dans les litiges que nous recevons, on relève des pratiques étonnantes* » indique Catherine LEFRANÇOIS-RIVIÈRE, chef du service médiation.

« Ainsi, certains démarcheurs remplissent les contrats à la place des consommateurs, ou se font passer pour des techniciens venant poser le compteur LINKY. D'autres prétextent venir contrôler la facture d'énergie ou profitent de la fragilité de personnes âgées. On a même vu un contrat signé par une personne mineure et un autre souscrit par une personne en vacances... ».

Parmi les **1 883 litiges reçus en 2019 par le médiateur national de l'énergie relatifs à des démarchages abusifs**, 37 % concernent ENGIE et 33 % ENI. Viennent ensuite TOTAL DIRECT ENERGIE (12 %) et IBERDROLA (6 %), alors même que ce dernier n'a commencé le démarchage qu'en milieu d'année.

Les services du médiateur interviennent pour régler les litiges des consommateurs et obtiennent en général rapidement l'annulation des souscriptions litigieuses. Toutefois, si, comme c'est couramment le cas, le démarcheur a proposé au consommateur de demander le transfert immédiat de son contrat (avec son accord ou à son insu), il est très difficile de rétablir le contrat dont le consommateur était titulaire avant le démarchage, notamment s'il s'agissait d'un contrat aux tarifs réglementés de vente de gaz.

Démarchage



+ 65 %
de litiges en 3 ans



À RETENIR

+ **61 %** des particuliers ont été démarchés en 2019 pour une offre de marché.
Source : 13^e baromètre Energie-Info

+ **Quelques fournisseurs ont été sanctionnés** récemment par la DGCCRF, pour des pratiques commerciales abusives : ENGIE pour démarchage abusif et ENI pour non-respect du droit de rétractation des consommateurs.

+ Le médiateur national de l'énergie a proposé, à défaut de l'interdire, **d'encadrer très strictement le démarchage**, car les litiges dont il est saisi et relatifs à cette pratique ont fortement augmenté (de 65 %) en trois ans.

— Sanctionner systématiquement les abus du démarchage

Chaque fois qu'ils constatent un comportement frauduleux, **les services du médiateur le signalent à la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)**.

Face aux démarchages abusifs, le médiateur national de l'énergie a décidé d'attirer l'attention des pouvoirs publics et a fait des propositions.

Il suggère notamment, dans la période qui arrive de disparition des tarifs réglementés de vente de gaz, d'interdire complètement le démarchage à domicile. Une telle solution serait juridiquement possible, y compris au regard du droit européen. La loi le fait déjà en ce qui concerne les services sociaux de santé.

À défaut d'interdiction, le démarchage devrait être très strictement encadré : le médiateur national de l'énergie a fait des propositions en ce sens (*voir page suivante et page 88 « Propositions »*).



1 883

litiges reçus en 2019
par le médiateur
national de l'énergie

« Dans certains cas, si le délai de rétractation de 14 jours n'a pas été respecté, avec l'accord ou à l'insu du consommateur, le retour au contrat précédant le démarchage est parfois très difficile, en particulier dans le contexte de la fin des tarifs réglementés de vente de gaz naturel. »

CATHERINE LEFRANÇOIS-RIVIÈRE,
CHEF DU SERVICE MÉDIATION

Des sanctions sont appliquées par les services de l'État. La DGCCRF a sanctionné ENGIE pour démarchage abusif en 2019 d'une amende de près de 900 000 euros. Elle a fait de même avec ENI en février 2020 (315 000 euros d'amende) pour non-respect du droit de rétractation des consommateurs.

Les associations de consommateurs s'inquiètent elles aussi des conséquences des pratiques abusives de démarchage. **En janvier 2020, une dizaine d'entre elles se sont regroupées, pour demander l'interdiction du démarchage téléphonique.**

Le médiateur n'a pas de pouvoir de sanction, mais il utilise systématiquement son pouvoir de signalement auprès des autorités publiques disposant d'un pouvoir répressif. Il n'hésitera pas, le cas échéant, à **dénoncer publiquement les fournisseurs qui, contrairement à ce qu'ils affirment, ne respectent pas les règles** et couvrent les pratiques de leurs sous-traitants, derrière lesquels ils se dissimulent.

FOCUS SUR...

AGIR AVEC DÉTERMINATION SUR LE DÉMARCHAGE

Le médiateur national de l'énergie propose d'interdire le démarchage à domicile ou, à défaut, de l'encadrer très strictement.

Les litiges dont le médiateur national de l'énergie est saisi en matière de démarchage font apparaître des situations dans lesquelles l'accord éclairé du consommateur n'a pas été réellement exprimé, voire lui a été « *arraché* » dans des conditions telles qu'il ne peut pas raisonnablement être réputé libre. Ces litiges montrent également les difficultés rencontrées pour obtenir le rétablissement du contrat précédant le démarchage abusif, en particulier s'il s'agit d'un contrat de fourniture aux tarifs réglementés de vente de gaz naturel qui sont aujourd'hui en extinction.

À défaut d'interdire le démarchage, **le médiateur national de l'énergie a proposé le 24 février 2020 quatre mesures permettant de l'encadrer strictement :**

- interdiction de recueillir la signature des consommateurs directement sur les lieux du démarchage ;
- interdiction de mettre en œuvre le nouveau contrat avant le délai de rétractation de 14 jours, sauf en cas d'urgence (emménagement) ;
- nullité absolue du contrat si les règles de procédures de passation des contrats ne sont pas respectées (pour permettre notamment de réactiver sans délai le précédent contrat) ;
- sanction administrative du retrait de l'autorisation de fourniture d'énergie des fournisseurs pratiquant, ou laissant pratiquer, le démarchage frauduleux.

La tribune du médiateur sur cette question publiée sur [son site internet](#) a fait l'objet de nombreuses reprises dans les médias. Elle a reçu un accueil favorable des associations de consommateurs, de parlementaires et même de plusieurs fournisseurs.



« Des contrôles des pratiques des fournisseurs sont en cours, s'agissant tant des démarchages que de la loyauté des offres commerciales. »

VIRGINIE BEAUMEUNIER

VIRGINIE BEAUMEUNIER

Directrice générale de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)

« La DGCCRF est fortement impliquée dans le contrôle des marchés de l'énergie afin de veiller à ce que les consommateurs bénéficient effectivement des prix bas et des offres innovantes que l'ouverture à la concurrence doit favoriser. En particulier, les pratiques de démarchage des fournisseurs ont fait l'objet de contrôles et de sanctions exemplaires en 2019. Ainsi, les services de la DGCCRF des Hauts-de-Seine ont notifié aux entreprises ENGIE et ENI Gas & Power France plusieurs amendes administratives pour des montants cumulés respectifs de 892 500 euros et 315 000 euros, accompagnées d'obligations d'information des consommateurs par voie de publicité.

Les échanges réguliers entre le médiateur national de l'énergie et mes services sont essentiels afin de documenter des pratiques qui évoluent constamment. Le médiateur nous transmet systématiquement les signalements de consommateurs qu'il reçoit lorsque ceux-ci relèvent des missions de contrôle de la DGCCRF. Dans la mesure où le montant des sanctions prévu par le Code de la consommation, pour les pratiques constatées dans le cadre du démarchage, s'applique à chaque infraction avérée, la mise en commun des signalements permet aux sanctions d'atteindre un montant dissuasif, à la mesure du dommage causé à l'ordre économique.

D'autres contrôles des pratiques des fournisseurs sont en cours, s'agissant tant des démarchages que de la loyauté des offres commerciales. Une enquête est aussi en cours sur les relations des fournisseurs d'énergie avec leurs prestataires de démarchage commercial, afin de déterminer si les pratiques abusives constatées sont le fruit d'initiatives isolées des prestataires ou sont encouragées par les fournisseurs.

Les actions de la DGCCRF ont amené les fournisseurs d'énergie à développer des procédures de suivi de la qualité des pratiques de démarchage de leurs prestataires. Un travail commun des fournisseurs pour mieux contrôler leurs prestataires de service de démarchage respectifs (échange de bonnes pratiques, charte professionnelle) me paraît aller dans le bon sens, dès lors que les engagements pris sont effectivement mis en œuvre. »



DE NOMBREUSES PLAINTES LIÉES AUX PRATIQUES COMMERCIALES D'ENGIE

Le médiateur national de l'énergie a dénoncé dans ses rapports précédents des pratiques de démarchage agressif ou abusif d'ENGIE, qui s'était engagé à mieux encadrer ses sous-traitants. Néanmoins, 358 plaintes ont été encore reçues en 2019 de consommateurs se plaignant d'être devenus clients d'ENGIE sans l'avoir voulu. Comme il le fait désormais systématiquement, les cas dans lesquels le médiateur national de l'énergie considère que la pratique dénoncée a constitué une fraude ou un abus ont fait l'objet d'un signalement à la DGCCRF.

Des « ventes » litigieuses ont lieu dans des centres commerciaux. Madame S. a été abordée par un vendeur qui lui a « présenté » des offres de fourniture d'énergie. Il lui a demandé de signer un document attestant qu'elle avait bien reçu la plaquette commerciale correspondante. 15 jours plus tard, elle recevait une confirmation de la souscription d'une offre avec sa signature sur les conditions particulières de vente !

Au téléphone, ce n'est pas mieux. Monsieur B., qui est régulièrement démarché, a fini par accepter de recevoir de la documentation d'ENGIE. Le jour même, un courriel lui confirmait sa souscription d'un nouveau contrat de fourniture d'énergie ! Il a alors fait usage de son droit légal de rétractation... mais celui-ci n'a pas été pris en compte par le fournisseur !

Lors de démarchages à domicile, les pratiques des commerciaux sont parfois encore plus contestables. Madame S. a été démarchée par des personnes se présentant comme des agents d'EDF. Elles lui ont demandé de signer un document pour une démarche en lien avec son contrat en cours. Mais elle s'est rendue compte ensuite qu'elle avait, en réalité, signé un nouveau contrat avec ENGIE ! Autre exemple : alors que Monsieur et Madame X. étaient absents de leur domicile, leur fille a été démarchée et « fortement incitée » à signer un contrat avec ENGIE, alors même que ce n'était pas elle qui était titulaire du contrat en cours.

Le médiateur national de l'énergie a pris acte du plan d'actions mis en place par ENGIE et qui lui a été présenté par la direction commerciale pour encadrer strictement ses équipes et ses prestataires. Le médiateur suivra très précisément les résultats que donneront ces actions en 2020.

FAIRE PROGRESSER LES PRATIQUES

— Dénoncer les opérateurs qui ont trop de litiges

Le médiateur national de l'énergie dispose du pouvoir d'émettre des recommandations pour régler les litiges dont il est saisi. Il ne dispose d'aucun pouvoir de coercition directe, notamment d'injonction, à l'encontre des fournisseurs d'énergie ou des gestionnaires de réseaux de gaz ou d'électricité. Lorsque cela s'avère nécessaire, il n'hésite pas à dénoncer publiquement les pratiques litigieuses.

En révélant les anomalies rencontrées par des consommateurs avec des opérateurs du secteur de l'énergie, **le médiateur national de l'énergie incite les entreprises concernées à améliorer leurs pratiques**, notamment leurs méthodes de commercialisation.

À RETENIR

- Depuis plusieurs années, le **fournisseur ENI** promet au médiateur national de l'énergie d'améliorer ses pratiques et notamment celles liées à une mauvaise facturation. En 2019, avec un taux de litiges supérieur à celui de n'importe quel autre fournisseur, et en augmentation par rapport à celui de l'année précédente, ENI est, vu du médiateur national de l'énergie, **le plus mauvais fournisseur de l'année !**
- **ENEDIS** est quant à lui **l'opérateur avec lequel il est le plus difficile d'effectuer des médiations constructives** à cause de ses délais de réponses, de ses réponses souvent trop standardisées et d'un suivi insuffisant des recommandations du médiateur.

En 2019, le médiateur national de l'énergie constate une augmentation importante du nombre de litiges dont il est saisi (*voir pages 50 et 56*). Certains sont dus au non-respect des règles et d'autres à des comportements inappropriés, voire frauduleux. Cette année encore, **ENI est le fournisseur d'énergie pour lequel le médiateur national de l'énergie a été le plus fréquemment saisi et avec lequel les litiges sont les plus difficiles à régler**. C'est la raison pour laquelle il a décidé de lui consacrer un chapitre dans le rapport de cette année, avec également le gestionnaire de réseau ENEDIS. **Ces deux acteurs sont ceux qui donnent le plus de difficultés au médiateur.**

À l'occasion du règlement des litiges qu'il reçoit, le médiateur national de l'énergie identifie des erreurs, des dysfonctionnements et des manquements aux obligations auxquelles sont tenus les opérateurs.

Il partage ses constats lors de rencontres qu'il organise de manière systématique avec les principaux fournisseurs d'énergie et gestionnaires de réseaux. Il attire leur attention sur les difficultés rencontrées et leur demande d'améliorer leurs pratiques.

Il signale chaque année dans son rapport d'activité les pratiques inadaptées récurrentes ; il peut aussi souligner les bonnes pratiques ou les progrès qu'il constate.



— ENI : le plus mauvais “ client ” du médiateur national de l’énergie

Les nombreux dysfonctionnements du fournisseur ENI ont été signalés et ont été mentionnés dans chaque rapport annuel du médiateur depuis 2014. Plusieurs anomalies récurrentes ont fait l’objet de discussions régulières avec la direction d’ENI en France ; malgré des promesses répétées chaque année, la situation ne s’est toujours pas améliorée. **La direction d’ENI France se borne à minimiser les difficultés, sans chercher à s’attaquer sérieusement aux origines des problèmes rencontrés par ses clients**, pour lesquels elle se montre incapable de trouver rapidement une solution. **Le fournisseur ENI doit même être très régulièrement relancé par les services du médiateur** pour que soient mises en œuvre des mesures sur lesquelles il a pourtant donné son accord dans le cadre d’accords amiables en médiation.

Ce rapport annuel du médiateur national de l’énergie pour l’année 2019 est l’occasion de donner un signal solennel au fournisseur ENI. Il doit mettre en place les mesures permettant de faire baisser drastiquement le nombre de litiges rencontrés par ses clients. Les progrès attendus sont importants : **ENI est concerné par une quantité de litiges bien supérieure à celle des autres fournisseurs d’énergie** ; un grand nombre des litiges concernant des problèmes de facturation n’existent quasiment pas avec les autres fournisseurs.

En 2019, le fournisseur ENI a **un taux de litiges pour 100 000 contrats gaz ou électricité de clients résidentiels dans son portefeuille qui s’élève à 329 litiges**.

« Ce taux est bien au-dessus des autres fournisseurs. À titre de comparaison, le taux de litiges de TOTAL DIRECT ENERGIE, qui est déjà élevé, est de 93 litiges pour 100 000 contrats, celui d’ENGIE est de 96 et celui d’EDF de 39. De plus, ce taux de litiges du fournisseur ENI était de 253 en 2018 et de 207 en 2017. Il y a donc, quoi que puissent en dire les dirigeants d’ENI, une nette hausse des litiges en 2019. On peut légitimement se demander quand et où cela va s’arrêter ! » déclare Catherine LEFRANÇOIS-RIVIÈRE, chef du service médiation.

« Le délai de traitement des anomalies par ENI, y compris en médiation, est anormalement long par rapport aux autres fournisseurs. C’est inacceptable dans le cas d’accords amiables dans lesquels le fournisseur ENI s’engage à accorder un dédommagement dans un délai d’un mois. Les services de la médiation sont très souvent contraints de le relancer parfois pendant plusieurs mois. »

FRÉDÉRIQUE FERIAUD, DIRECTRICE GÉNÉRALE DES SERVICES



329

litiges sur 100 000 contrats (presque 5 fois plus que la moyenne des fournisseurs)



Les litiges du fournisseur ENI avec ses clients concernent majoritairement des problèmes de facturation (*voir le détail dans les pages suivantes*). Une autre difficulté est la durée excessive qu'il met pour régler les réclamations de ses clients et pour mettre en application les recommandations du médiateur national de l'énergie.

Quatre grandes catégories de problèmes ont été identifiées, dont trois concernent des défaillances dans la facturation.

Trop de facturations inexactes

Les problèmes de facturation représentent environ **40 % des recommandations** impliquant le fournisseur ENI. **Ce pourcentage est 4 à 6 fois plus élevé que chez les autres fournisseurs !** Handicapé depuis plusieurs années par un système de facturation qu'il ne semble pas maîtriser, le fournisseur ENI n'a apparemment pas assez investi dans sa mise à niveau, malgré les promesses qu'il a faites régulièrement au médiateur. Il en résulte de nombreux cas récurrents de blocage de facturation, qui peuvent aller de quelques mois à plusieurs années. Lorsqu'une facture régularise plus de 14 mois de consommation, le fournisseur ENI se retrouve dans l'illégalité (*voir page 72*). Or, à la suite de l'intervention des services du médiateur, 12 % des recommandations concernant ENI aboutissent à un remboursement d'une facturation qui concernait plus de 14 mois.

Dans un certain nombre de litiges, le rythme de facturation annuel convenu entre le client et le fournisseur n'est pas respecté par ENI. Des anomalies d'affichage (factures sans index, calcul erroné des consommations etc.) complètent le tableau. Ces dysfonctionnements aboutissent à un **manque de clarté des factures pour les consommateurs**, d'autant plus qu'ENI annule et corrige ses factures parfois à plusieurs reprises, ce qui les rend incompréhensibles.

Lorsque des rattrapages de factures émises tardivement sont faits, le consommateur ne bénéficie pas de l'étalement des paiements, et peut se retrouver avec une somme très élevée à régler. S'il ne paie pas immédiatement, il est rapidement relancé par les services d'ENI ou une société de recouvrement que le fournisseur mandate !



DES EXEMPLES DE LITIGES SUR LA FACTURATION D'ENI

- Madame D. n'a pas reçu de facture pendant 18 mois et les factures de régularisation qui lui ont été adressées comportaient des montants erronés et étaient incompréhensibles. Après vérifications par les services du médiateur national de l'énergie, le montant total facturé était exact, mais il y avait plusieurs erreurs d'affichage, comme le médiateur le constate d'ailleurs dans de nombreux dossiers. Le fournisseur ENI a dû également pratiquer un abattement sur les montants facturés, qui correspondaient à des consommations remontant à plus de 14 mois en arrière, ce qui est interdit par l'article L.224-11 du Code de la consommation.

➡ **Recommandation n° D2019-13774**

- La facture de résiliation de Monsieur T. pour la fourniture de gaz ne comporte aucun montant à régler ! Pourtant, le fournisseur ENI invoque une dette de 529 euros TTC. Le médiateur national de l'énergie constate, après analyse des données de consommations, que ce montant est cohérent. Il recommande au fournisseur ENI, pour assurer un minimum de transparence envers son client, de lui adresser une facture correctement renseignée, respectant l'arrêté du 18 avril 2012.

➡ **Recommandation n° D2019-08188**

- Madame B. n'a pas reçu de facture de gaz entre les mois d'avril 2014 et février 2019, à la suite d'une anomalie du système informatique du fournisseur ENI. Le 15 février 2019, elle reçoit 29 factures, pour un montant dépassant 6 000 euros ! Au regard de la date du dernier relevé de GRDF, et en application de la loi qui interdit le rattrapage de facturation au-delà de 14 mois (articles L.224-11 et L.218-2 du Code de la consommation), le médiateur national de l'énergie recommande l'annulation des consommations d'avril 2014 à octobre 2017, ainsi que de l'abonnement et la contribution tarifaire d'acheminement correspondants, soit au total plus de 4 000 euros. Il recommande que le solde restant à payer soit étalé sur douze mensualités.

➡ **Recommandation n° D2019-07461**

- Monsieur V. ne comprend plus sa facturation : il a reçu en quelques mois 14 factures, dont 7 annulant des précédentes factures ! L'une d'entre elles est totalement incompréhensible : elle n'affiche aucun index et présente un solde créditeur. Après vérifications par les services du médiateur national de l'énergie, l'ensemble de ces erreurs est finalement profitable au consommateur. Le fournisseur ENI a accepté, dans le cadre d'un accord amiable de médiation, de ne pas effectuer de nouvelle rectification et de ne plus ajouter à la confusion !

➡ **Recommandation n° D2019-15370**

Des paiements imputés à tort

Émettre une facture est une chose, collecter le paiement en est une autre. Le fournisseur ENI pêche également sur ce point : **13 % des litiges** faisant l'objet d'une recommandation du médiateur national de l'énergie pour ce fournisseur sont dus à des imputations erronées de paiement.

Dans certains cas, les mensualités ne sont pas prélevées ou le montant en est modifié sans aucune explication. Parfois les paiements ne sont pas pris en compte, y compris les paiements avec un chèque énergie. Dans d'autres cas, le remboursement d'un trop-perçu tarde trop, ou des paiements sont crédités à d'autres consommateurs par erreur, notamment du fait d'une homonymie entre deux clients.



13 %

des litiges ayant fait l'objet d'une recommandation du médiateur national de l'énergie pour ENI sont dus à des imputations erronées de paiement.

Des factures de résiliation émises avec retard

Lorsqu'un consommateur résilie son contrat avec son fournisseur d'énergie, celui-ci doit lui envoyer une facture de clôture de son compte dans le mois suivant la résiliation (art. L.224-15 du Code de la consommation). Dans bon nombre de litiges dont le médiateur est saisi, le fournisseur ENI émet cette facture avec retard, parfois de plusieurs mois !

Le client se retrouve dans l'obligation de faire lui-même des démarches, pour une action qui devrait être automatique. En outre, souvent, le prélèvement des échéances mensuelles se poursuit après la résiliation, ce qui génère un avoir que le fournisseur ENI tarde à rembourser.



X, le 5 mars 2019 : @eni @med_energie Client ENI pendant 2 ans, résilié depuis décembre 2018, aujourd'hui ENI m'envoie des menaces parce que je ne règle plus mes mensualités !! **JE SUIS PLUS CLIENT CHEZ VOUS !!!!** Obligé d'ouvrir un litige au médiateur de l'énergie !! **Votre Service clients est une cata !**





DES ERREURS D'ENI DANS LES PRÉLÈVEMENTS

- À la suite d'anomalies dues à un rattachement de son contrat à un homonyme, Monsieur M. n'a pas été prélevé de ses mensualités pendant plusieurs mois par le fournisseur ENI. Il s'est vu contraint de régulariser sa situation, ce qu'il a fait en payant sa dette une première fois par chèque, mais aussi en la réglant une seconde fois auprès de la société de recouvrement mandatée par ENI qui le relançait injustement. Monsieur M. n'est parvenu à obtenir le remboursement du trop-perçu que grâce à l'intervention du médiateur, et après un an de vaines démarches.

➔ Recommandation n° D2018-13227

- Trois prélèvements ont été effectués à tort en avril et mai 2019 par le fournisseur ENI sur le compte de Monsieur L. pour un total de 354 euros. Ses références bancaires avaient été affectées par erreur sur le compte d'un tiers. Monsieur L., en dépit de ses réclamations, ne parvenait pas à obtenir le remboursement intégral du trop-perçu. Il a fallu l'intervention et plusieurs relances des services du médiateur pour que le remboursement des 215 euros manquants soit enfin effectué en janvier 2020 !

➔ Recommandation n° D2019-14815

- Madame L. a résilié son contrat avec le fournisseur ENI à la fin du mois de janvier 2018. Elle a néanmoins été prélevée de 40 euros pendant les huit mois suivants. Après saisine du médiateur national de l'énergie, un accord amiable de médiation a été trouvé : le fournisseur ENI a enfin (18 mois plus tard !) édité la facture de clôture de son contrat en juillet 2019, lui a remboursé le trop-perçu et versé un dédommagement de 50 euros.

➔ Recommandation n° D2019-12094

Des pratiques de démarchage particulièrement critiquables

Le fournisseur ENI n'échappe pas aux **critiques générales du médiateur national de l'énergie sur le démarchage**. De nombreux cas l'illustrent : certains démarcheurs se font passer pour ce qu'ils ne sont pas (technicien du gestionnaire de réseau pour relever le compteur ou préparer la pose de LINKY) ; la signature d'un « *bon de passage* » ou sur une tablette est obtenue du consommateur sans lui préciser qu'il s'agit en réalité d'un contrat de fourniture ; de faux arguments sont donnés sur une prétendue baisse de la facture (jusqu'à 50 % !) ; des informations privées (référence compteur) sont obtenues sans l'accord du client, etc.

S'ajoute à toutes ces anomalies le fait que le fournisseur **ENI ne tient pas toujours compte des demandes de rétractation des consommateurs qu'il a démarchés** (ce qui lui a d'ailleurs valu d'être condamné à une amende de 315 000 euros par la DGCCRF fin 2019).

Pour les personnes concernées, cette pratique est problématique puisque, si la rétractation n'est pas prise en compte, elles ne peuvent pas redevenir clientes de leur ancien fournisseur aux conditions contractuelles initiales.

Enfin, en plus du délai excessif qu'il met pour régler les litiges avec ses clients, **le fournisseur ENI continue parfois de les relancer pour le paiement des factures litigieuses pendant la médiation**, alors qu'il doit s'agir d'une « *période de trêve* »...

Seul point positif dans cette longue liste : « *Le fournisseur ENI a accepté d'augmenter un peu les dédommagements versés aux consommateurs. Une meilleure réactivité a également été constatée, même si nous devons encore relancer très fréquemment les responsables du service clients d'ENI pour des réponses en retard ou des accords amiables non encore mis en œuvre* », précise François-Xavier BOUTIN, chef du pôle gaz et réseaux des services du médiateur national.

CAS CONCRETS

DES PRATIQUES DE DÉMARCHAGE ABUSIVES

Monsieur L. a été démarché par ENI et son fils s'est inquiété de cette vente qu'il considère abusive. Il indique que son père, âgé de 92 ans, est une personne vulnérable, qui n'est pas en capacité de parfaitement comprendre la portée des engagements que lui a fait souscrire le démarcheur. Son droit de rétractation, qu'il a mis en œuvre dans le délai légal, n'a pas été pris en compte par le fournisseur ENI, qui a invoqué un problème de référence erronée. À la suite de l'intervention des services du médiateur, le fournisseur ENI a finalement accepté d'annuler le contrat.

➔ **Recommandation n° D2019-11196**

Dans de nombreux autres cas de démarchage (par exemple les recommandations [n° D2019-13831](#), [D2019-15545](#) et [D2019-14516](#)), le fournisseur ENI n'a pas pris en compte le droit de rétractation que les consommateurs avaient fait jouer dans le délai légal. Il a activé le contrat et la facturation. Ce n'est qu'après l'intervention des services du médiateur, que le fournisseur ENI a remboursé les paiements reçus et indemnisé les consommateurs.

UN TROPHÉE DE "MEILLEUR FOURNISSEUR DE L'ANNÉE " QUI INTERROGE

Le fait que le fournisseur ENI ait été nommé « Meilleur fournisseur énergétique de l'année » interroge sur la fiabilité du processus de cette désignation.

Le fournisseur ENI a reçu en 2018 et 2019 le prix du « Meilleur fournisseur énergétique de l'année », qu'il affiche systématiquement dans sa communication. Le médiateur national de l'énergie, au vu des dysfonctionnements nombreux et récurrents qu'il constate, s'interroge sur la crédibilité de cette distinction !

D'après les informations fournies par l'organisateur, ce prix est délivré par « l'institut Inma Stratmarketing », qui est une société de marketing basée à Barcelone, qui se présente comme réalisant des « études comportementales de haute qualité ». Toutefois, la fiabilité et l'objectivité du processus de sélection réalisé par cette société mériteraient d'être mieux démontrées.

Le médiateur national de l'énergie s'étonne ainsi du choix initial des entreprises concourant au prix, dont il est indiqué qu'il se fait de façon libre par les internautes, mais qui aboutit à l'absence de la finale du fournisseur ayant la plus grosse part de marché... Il s'interroge également sur le « panel de consommateurs » qui note les 3 finalistes « lors d'une enquête en face à face », alors qu'il est peu probable que les sondés soient clients des 3 fournisseurs finalistes et puissent donc les noter en se fondant véritablement sur leur expérience de client. Il relève également que l'utilisation du logo officiel de « meilleur fournisseur de l'année » est soumise à des droits de licence...

— ENEDIS : des difficultés persistantes

Du fait de sa mission de gestionnaire du réseau de distribution d'électricité sur la majorité du territoire français métropolitain, ENEDIS est amené à formuler des observations dans près de 70 % des litiges en médiation. Il peut être impliqué directement dans le litige ou bien être simplement sollicité pour fournir des informations essentielles à la résolution du litige, notamment des données de consommation.

En 2019, sur les 6 784 recommandations de solution émises par le médiateur, **4 712 ont impliqué ENEDIS, même s'il n'est pas toujours responsable du litige, soit 41 % de plus qu'en 2018**. Face à la hausse du nombre de litiges en électricité, il est essentiel qu'ENEDIS collabore efficacement avec les services du médiateur national de l'énergie.



4 712

recommandations
de solution émises
par le médiateur ont
impliqué ENEDIS.

Un manque de réactivité

Les délais de réponse d'ENEDIS sont parfois excessivement longs, y compris lorsqu'il s'agit seulement de communiquer des relevés d'index de consommation ! Ainsi, en 2019, **seulement 61 % des demandes d'observations ont fait l'objet d'une réponse d'ENEDIS dans le délai de trois semaines**. 14 % l'ont même été dans un délai supérieur à 30 jours. Les services du médiateur sont souvent obligés de relancer leurs correspondants, jusqu'à 5 ou 6 fois pour obtenir des réponses... Lorsqu'il ne reçoit pas les informations du distributeur dans le délai qu'il fixe en application de l'article R122-1 du Code de l'énergie, le médiateur national de l'énergie n'est pas en mesure de résoudre les litiges dont il est saisi dans le délai maximum de 90 jours qui est fixé par les textes réglementaires.





« Les délais trop longs de réponse d'ENEDIS sont préjudiciables à notre travail de médiation et pénalisent les consommateurs. »

OLIVIER CHALLAN BELVAL, MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

*« Les délais trop longs de réponse d'ENEDIS sont préjudiciables à notre travail de médiation et pénalisent les consommateurs », remarque Olivier CHALLAN BELVAL. « De plus, nos correspondants du gestionnaire du réseau de distribution d'électricité ont souvent une attitude très formaliste, voire peu constructive. Le plus problématique est le manque de précision des informations fournies qui ne permettent pas d'éclaircir sur les difficultés qui se posent. » La mission spécifique de distributeur d'énergie ne permet pas d'expliquer cette situation, puisque **la médiation se déroule de manière très satisfaisante avec le distributeur GRDF.***

Les observations fournies par ENEDIS sont parfois incomplètes, insuffisamment précises ou argumentées. C'est particulièrement le cas pour les litiges relatifs à la qualité de fourniture (interruptions de fourniture, surtensions, etc.) : ENEDIS manque alors singulièrement de transparence et cherche plutôt à se dégager de toute responsabilité.

Les réponses d'ENEDIS sont souvent imprécises sur les circonstances à l'origine d'un incident sur le réseau. Par exemple, un fabricant d'huile d'olives a subi une coupure d'électricité d'environ une heure en janvier 2019, mettant à mal sa production. ENEDIS s'obstine à invoquer la « *défaillance d'un ouvrage HTA* », pour rejeter toute responsabilité de sa part, sans donner aucun détail permettant de mieux comprendre ce qui a pu se passer (Recommandation n° D2019-15204).

En revanche, le médiateur national de l'énergie relève que, pour les litiges concernant des problèmes de facturation qui représentent le plus grand nombre des dossiers, les services d'ENEDIS ont fait de gros efforts et font preuve aujourd'hui d'une plus grande diligence. Ils s'efforcent également dans un certain nombre de cas de faire des propositions permettant de parvenir au règlement amiable des litiges.



Une attitude peu constructive face aux litiges liés à la qualité de la fourniture d'électricité

La médiation nécessite un minimum de coopération et d'adaptation aux cas traités. Or, les services d'ENEDIS, **envoient trop souvent des réponses standardisées, ou marquées par un juridisme excessif**. Ainsi, bien souvent, la réponse est : *« En conséquence, au regard des éléments précités, le distributeur ne peut donner une suite favorable à la demande de complément d'indemnisation »*, alors même que l'incident est reconnu, que les désagréments subis par le consommateur ne sont pas contestés et qu'ENEDIS n'apporte aucune explication de nature à étayer son refus.

Dans les litiges concernant la nécessité de réalisation de travaux sur une colonne montante, ENEDIS répond très souvent aux consommateurs avant la saisine au médiateur national de l'énergie : *« Il appartient au seul distributeur de décider de l'opportunité de réaliser les travaux »*. Cette réponse a même été donnée dans le cas où une expertise réalisée par la copropriété avait montré que la sécurité était en jeu (Recommandation n° D2019-10438). Cette manière de faire ne permet pas de prévenir les litiges alors que la visite sur place du distributeur est indispen-

sable pour établir un diagnostic des enjeux de sécurité au sein des copropriétés, comme c'est le cas en ce qui concerne les colonnes montantes lorsqu'elle sont vétustes (voir page 68).

Le médiateur national de l'énergie regrette qu'il soit **plus difficile de parvenir à un accord amiable de médiation avec ENEDIS qu'avec les autres opérateurs**. Les accords amiables et les recommandations conformes, dans lesquelles le médiateur approuve la proposition de l'opérateur, représentent 69 % des recommandations émises dans un litige avec ENEDIS alors que ce taux est de 75 % lorsque le gestionnaire de réseau d'électricité n'est pas impliqué. *« Vu la hausse du nombre de litiges, il n'est pas toujours possible de relancer ENEDIS pour obtenir des réponses précises, ou rechercher la voie d'un compromis »* remarque Catherine LEFRANÇOIS-RIVIÈRE, chef du service médiation. *« Encore récemment, j'ai dû intervenir personnellement à plusieurs reprises pour faire accepter à ENEDIS un accord amiable sur un dossier dans lequel l'enjeu financier était important pour la mairie concernée et dans lequel aucune contestation n'était possible ! »* (Recommandation n° D2019-21320).

ENEDIS manifeste **trop de réticence à suivre les recommandations que formule le médiateur national de l'énergie** : son taux de suivi est de 87 %, quand celui des autres gestionnaires de réseaux est de plus de 90 %. Ce taux est de 76 % pour les recommandations concernant des litiges relatifs à des raccordements au réseau de distribution. Il n'est que de 66 % pour celles relatives à la qualité de fourniture !

Ce constat est encore plus marqué en ce qui concerne les sommes que le médiateur national de l'énergie recommande de verser aux consommateurs en dédommagement :

ENEDIS ne verse en effet que 73 % des sommes qu'il recommande. Même si les enjeux en gaz et en électricité sont différents, il convient de rappeler que ce taux est de 93 % en ce qui concerne GRDF.

C'est sur les dossiers relatifs à des litiges concernant les colonnes montantes et la « *qualité de fourniture* », dont les enjeux financiers sont plus importants, qu'ENEDIS suit le moins les recommandations du médiateur national de l'énergie. Il préfère prendre le risque d'être condamné, lorsque le consommateur saisit la justice (voir ci-dessous).

FOCUS SUR...

LES CONSOMMATEURS OBTIENNENT GAIN DE CAUSE EN JUSTICE CONTRE ENEDIS

Quand les consommateurs saisissent la justice, ENEDIS peut être condamné à verser des indemnités supérieures à celles recommandées en médiation.

En choisissant de ne pas suivre les recommandations du médiateur national de l'énergie, le distributeur ENEDIS s'expose au risque d'une condamnation en justice supérieure à celle recommandée en médiation, lorsque les consommateurs saisissent un juge.

Ainsi, un litige dans lequel ENEDIS avait contesté la recommandation faite en 2017 par le médiateur national de l'énergie (Recommandation n° D2017-04626) d'indemniser les dommages subis par un consommateur à la suite d'un problème de qualité de l'alimentation d'électricité, a été jugé fin 2019. Non seulement l'indemnisation recommandée par le médiateur (234 euros) a été confirmée par le tribunal d'instance de Puteaux, mais il y a ajouté une condamnation à verser une somme de 1 200 euros pour les frais occasionnés au consommateur par le procès.

Si ENEDIS peut toujours contester la décision de première instance, il lui arrive aussi de perdre en appel, comme le montre l'arrêt rendu par la cour d'appel de Dijon en septembre 2019 dans une affaire de surtension ayant endommagé les équipements électroménagers d'un ménage (Arrêt du 10 septembre 2019).

Il arrive parfois que le seul fait que le consommateur engage une action contentieuse conduite ENEDIS à revoir sa position et se conforme à une recommandation du médiateur national de l'énergie. Ainsi, Monsieur B. avait saisi le médiateur sur la solution technique qu'avait retenue ENEDIS pour le raccordement de son logement, qu'il considérait trop onéreuse. En médiation, ENEDIS a refusé de modifier le tracé figurant dans sa proposition de raccordement que le médiateur national de l'énergie avait pourtant considéré mal fondée. Le consommateur ayant alors saisi de cette affaire le Comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie, ENEDIS a revu « *spontanément* » sa proposition avant que le Comité n'engage l'instruction de sa saisine (Recommandation n° D2019-14041).





2019

LE BILAN

L'année 2019 a vu le record du nombre de litiges enregistrés par le médiateur national de l'énergie depuis sa création.

- Le nombre de fournisseurs a augmenté, les sujets de plainte se sont diversifiés.
- Les problèmes de facturation et de résiliations de contrats non demandées (erreurs ou contrats contestés) restent majoritaires.
- Un certain nombre de pratiques des fournisseurs et gestionnaires de réseaux sont encore insatisfaisantes. Et le démarchage commercial s'accroît sensiblement dans l'énergie, avec de trop nombreux abus.

Avec des moyens inchangés, l'organisation des services du médiateur national de l'énergie est arrivée à la limite de ses capacités de traitement des litiges, malgré des gains de productivité substantiels obtenus notamment grâce à la digitalisation des processus de médiation et à l'amélioration des méthodes d'analyse des dossiers.

LA MÉDIATION DE PLUS EN PLUS SOLLICITÉE



22 807

litiges reçus en 2019

« Un record préoccupant car, désormais, nous arrivons à la saturation de nos services. Dans le passé, nous avons toujours réussi à faire face à la hausse du nombre de litiges, notamment grâce à la dématérialisation de nos processus de traitement, en augmentant le nombre d'accords amiables moins chronophages, ou en supprimant des postes administratifs au profit de la médiation. Mais ces gains de productivité atteignent désormais leur limite. »

FRÉDÉRIQUE FERIAUD,
DIRECTRICE GÉNÉRALE DES SERVICES

— 2019 : un nombre record de litiges

Le nombre total de litiges reçus par le médiateur national de l'énergie a encore augmenté cette année, passant de 12 319 en 2015 à 16 934 en 2018 et à **22 807 en 2019**. Il s'agit d'un record depuis la création de cette autorité publique indépendante : entre 2009 et 2017, le nombre de litiges était toujours resté entre 12 200 et 15 700. Les services du médiateur national de l'énergie ont néanmoins réussi à faire face à cette **hausse d'activité de 35 %** en un an, et même de 85 % par rapport à 2015, à effectifs constants, et malgré des moyens financiers en baisse.

Grâce aux gains de productivité réalisés, le médiateur national de l'énergie a émis **6 784 recommandations de solution en 2019**, soit un tiers de plus qu'en 2018, et près de trois fois plus qu'en 2014.

Les délais de traitement en médiation des saisines des consommateurs se dégradent toutefois : **70 jours en moyenne en 2019** contre 63 en 2018. Le délai légal de 90 jours pour aboutir à une recommandation de médiation a pu être respecté dans seulement 76 % des cas.



Ses moyens humains étant figés à 41 ETPT (équivalents temps plein travaillés) depuis 2014, **le médiateur national de l'énergie s'inquiète du risque de dégradation des conditions dans lesquelles il remplit ses missions.** Il a alerté les pouvoirs publics à plusieurs reprises en 2019, et a demandé, en vain, que 2 ETPT supplémentaires lui soient accordés en 2020.

Il considère que ce plafond d'autorisation des emplois, qui avait été abaissé de 5 ETPT en 2014, sur sa proposition afin de contribuer à l'effort général des finances publiques, ne lui permet plus aujourd'hui de traiter toutes les demandes des consommateurs dans le délai de 90 jours.

Dans les projets de lois de finances pour 2019 et 2020, la subvention nette allouée au médiateur national de l'énergie est restée de 4,85 millions d'euros, inchangée malgré la tentative du Sénat de l'augmenter pour tenir compte de la hausse d'activité depuis plusieurs années. *« Comme les sénateurs l'ont relevé, nous parvenons à l'équilibre budgétaire uniquement grâce à un prélèvement sur notre*

fonds de roulement, puisque, en réalité, nos moyens financiers sont en diminution de 4 %, précise Béatrice GAUDRAY, chef du service administration et finances. À force de réduire notre budget, nous n'avons plus de marges de manœuvre. »

À RETENIR

- + 34,7 %**
C'est l'augmentation du nombre de litiges reçus en 2019 par le médiateur national de l'énergie par rapport à 2018.
- 4,1 %**
C'est la baisse du budget du médiateur national de l'énergie entre 2018 et 2019.
- + 70 jours**
C'est le délai moyen de traitement des saisines des consommateurs en 2019, qui est supérieur de 7 jours par rapport à l'année 2018.



— Un budget en baisse depuis 2009

Depuis 2009, la baisse du budget du médiateur national de l'énergie est de 32 % ! L'optimisation de ses processus et la rationalisation des dépenses ont concerné tous les postes : nouveaux marchés, cadre de convention de partenariat, suppression de certaines prestations, rationalisation des moyens informatiques et de la gestion du site avec la Commission de régulation de l'énergie, recours aux marchés publics interministériels et à l'union des groupements d'achats publics.

La gestion des payes et de l'aide au retour à l'emploi a été transférée à des prestataires publics externes, respectivement la Direction régionale des finances publiques et Pôle emploi.

Pour contribuer aux efforts de rigueur budgétaire de l'État, **le médiateur national de l'énergie a réduit son budget de l'année 2019** (5,320 millions d'euros) **de 4,1 % par rapport à 2018** (5,546 millions d'euros).

La hausse du nombre de litiges traités entraîne des dépenses directes non maîtrisables (frais postaux, coûts de numérisation, frais de télécommunication, centre d'appels). Les outils informatiques du médiateur, et en particulier son comparateur d'offres et sa plateforme de médiation en ligne, nécessitent des développements informatiques importants pour prendre en compte les évolutions du marché, notamment la fin des tarifs réglementés de gaz.

« Il n'est pas possible d'externaliser toute notre activité, au risque de perdre en compétences et en indépendance » indique Frédérique FERIAUD. Déjà, la forte hausse d'activité de 2019, à ressources humaines constantes, a conduit à ce que **seulement 76 % des litiges soient traités en moins de 90 jours**, qui est le délai réglementaire fixé au médiateur national de l'énergie pour formuler des recommandations de médiation. Ce pourcentage était de 81 % en 2018 et de 87 % en 2017. Seule une augmentation des moyens budgétaires et humains pourrait lui permettre de faire efficacement face à l'accroissement des demandes des consommateurs.

« Nous avons besoin de moyens supplémentaires pour ne pas dégrader la qualité du service rendu aux consommateurs. D'autant qu'avec la fin programmée des tarifs réglementés de vente de gaz naturel, le médiateur doit être en mesure de répondre aux consommateurs qui vont inmanquablement devoir faire appel à ses services pour s'informer et être assistés dans leurs démarches. »

FRÉDÉRIQUE FERIAUD, DIRECTRICE GÉNÉRALE DES SERVICES

L'INTERVIEW



« Je militerai de nouveau pour que le budget et les moyens humains alloués au médiateur soient en adéquation avec la hausse de son activité. »

DENISE SAINT-PÉ

DENISE SAINT-PÉ

Sénatrice des Pyrénées-Atlantiques

« L'énergie n'est pas un bien comme les autres et sa commercialisation traverse une profonde mutation. Le médiateur national de l'énergie doit avant tout assurer son rôle concernant le règlement des litiges et l'information des consommateurs, en particulier des plus fragiles. Il doit aussi remplir un rôle de lanceur d'alerte en dénonçant publiquement les pratiques contestables des fournisseurs. Je l'encourage, en ce sens, à utiliser le « *name and shame* », pour faire évoluer les comportements des fournisseurs, à l'avantage des consommateurs.

Lors de l'examen du projet de loi de finances de 2020, j'ai alerté le Gouvernement sur la stabilité des moyens accordés au médiateur national de l'énergie, alors que le nombre de litiges qu'il traite ne cesse d'augmenter. J'estime que les missions de médiation doivent être renforcées, en particulier pour soutenir la frange importante de notre population se trouvant être, hélas, en situation de précarité énergétique. Je militerai donc de nouveau pour que le budget et les moyens humains alloués au médiateur soient en adéquation avec la hausse et le bien-fondé de son activité.

Le soutien aux personnes précaires doit aussi se faire en sanctionnant les fournisseurs qui ne respectent pas l'interdiction de rattrapage des factures de plus de quatorze mois ; en rendant obligatoire la contribution de l'ensemble des fournisseurs au fonds de solidarité logement ; ou encore en étendant l'interdiction des coupures durant la trêve hivernale au GPL en réseau.

Je souhaite signaler par ailleurs que les solutions numériques, privilégiées, ne résolvent pas tout. Treize millions de nos concitoyens demeurent éloignés du numérique. De nombreux consommateurs d'énergie ont ainsi besoin de pédagogie et d'un accompagnement de proximité, par exemple pour l'accès à leurs données de consommation d'énergie, la mise en œuvre du chèque énergie et des droits associés, etc.

Il me tient à cœur qu'on remette de l'humain dans la prise en compte des consommateurs les plus fragiles et plus généralement dans le fonctionnement de ce marché, quitte à contraindre davantage les opérateurs économiques du secteur. »

De nombreux litiges ont pour origine les mêmes dysfonctionnements. Si chaque litige fait l'objet d'un traitement particulier pour prendre en compte la situation personnelle du consommateur, l'étude de cas récurrents permet de définir des trames d'analyse communes, qui permettent de gagner en efficacité. Le recours à un accord amiable entre les parties permet également d'aboutir plus rapidement à une solution. Dès lors que la solution proposée par les services du médiateur national de l'énergie dans le cadre de l'instruction est acceptée par les parties, elle sera plus rapidement et intégralement mise en œuvre. **L'accord amiable est une solution qui est plébiscitée par les consommateurs, qui s'en déclarent satisfaits à 99 %** (vs 90 % de satisfaction globale). En 2019, 59 % des 6 784 recommandations du médiateur national de l'énergie étaient des solutions de type accord amiable.

En 2019, des médiations « groupées » ont été conduites par les services du médiateur national de l'énergie pour résoudre des litiges communs à plusieurs résidents d'un ensemble immobilier (*voir ci-contre*).



59 %

des 6 784 recommandations
du médiateur national de
l'énergie étaient des solutions
de type accord amiable.

« Face à l'afflux important de dossiers qui avaient tous pour origine des dysfonctionnements au sein d'un même système de facturation, nous nous sommes organisés pour personnaliser les solutions proposées sur la base d'un socle d'analyse commun à tous ces litiges. Avec le souci d'être efficaces et rapides, nous avons réussi à résoudre simultanément les litiges de plusieurs dizaines de consommateurs. »

CATHERINE LEFRANÇOIS-RIVIÈRE,
CHEF DU SERVICE MÉDIATION



CAS CONCRETS

DES CAS DE MÉDIATIONS GROUPÉES

Les services du médiateur national de l'énergie ont traité ensemble des litiges communs à plusieurs occupants d'une même résidence.

Deux médiations « groupées » ont été menées en 2019. Le premier cas concerne une résidence hôtelière de l'Oise, dans laquelle la facturation d'électricité de 141 logements a été contestée par le bailleur. La facturation de 37 logements a fait l'objet d'une régularisation, car des consommations portant sur plus de 14 mois avaient été facturées du fait d'une absence de relevé des compteurs. Les services du médiateur national de l'énergie ont procédé à la vérification de la facturation de l'ensemble des points de consommation, ce qui a permis de recommander un dédommagement des consommateurs par le gestionnaire de réseau d'électricité et le fournisseur.

➔ **Recommandation n° D2019-12054**

Une association de consommateurs a sollicité le médiateur national de l'énergie pour une résidence dans le Puy-de-Dôme : la facturation des consommations de chauffage et d'eau chaude sanitaire de 41 résidents ne respectait pas le rythme convenu avec le fournisseur, malgré des compteurs individuels « connectés » (contrats « Vertuoz » de vente de gaz réparti - VGR). L'intervention des services du médiateur lui a permis de recommander le versement de dédommagements adaptés au cas de chaque consommateur.

➔ **41 recommandations dont n° D2019-12423**

DES DEMANDES D'INFORMATION ET DES LITIGES TOUJOURS EN HAUSSE

— 183 000 appels du numéro vert et 22 807 litiges reçus en 2019

La suppression de certains tarifs réglementés de vente va accroître sensiblement la charge de travail des services du médiateur national de l'énergie, pour maintenir la qualité de sa mission d'information et de traitement des litiges dont il est saisi. Dans le dispositif Energie-Info, le numéro vert 0 800 112 212 est en première ligne pour que le médiateur national de l'énergie remplisse ses missions d'information et de traitement des litiges. Avec la suppression des tarifs réglementés de vente de gaz naturel, il le sera encore plus jusqu'en 2023.

En 2019, sur les 183 000 appels reçus, il a été constaté moins de consultations du serveur vocal pour obtenir la liste des fournisseurs (94 000 demandes en 2019 contre 107 000 en 2018), et plus de mises en relation avec les téléconseillers, qui ont traité 89 000 appels, soit 10 % de plus qu'en 2018.

Le deuxième niveau du service Energie-Info, qui concerne les demandes téléphoniques plus complexes et les demandes reçues par le site internet, est toujours autant sollicité, avec

10 000 demandes traitées en 2019, dont la très grande majorité (93 %) en moins de deux jours.

En ce qui concerne les 22 807 litiges reçus par les services du médiateur, les sollicitations des consommateurs pour être aidés et orientés dans leurs démarches se font le plus souvent par téléphone (8 689). Elles se font également par courriels et par le formulaire du site energie-info.fr (2 522). Le deuxième canal de contact le plus utilisé est la plateforme internet SOLLEN (7 522), les saisines par courrier étant au nombre de 4 010.

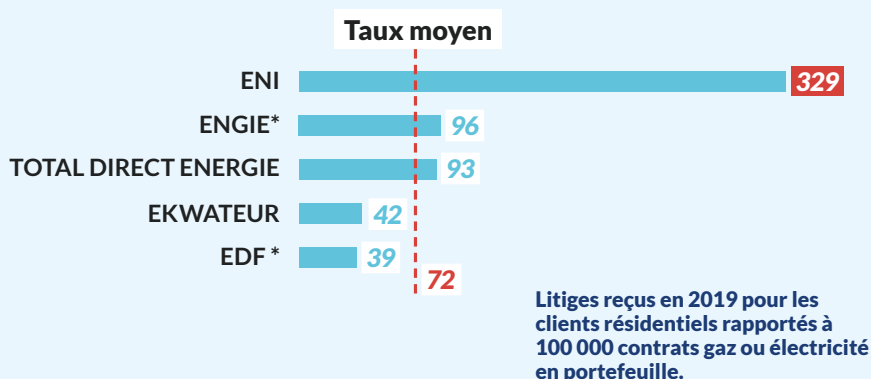
À RETENIR

- + **183 000 appels reçus** au numéro vert 0 800 112 212 (service et appel gratuits).
- + **22 807 litiges reçus en 2019**, dont 7 197 litiges recevables, soit 30 % de plus qu'en 2018.
- + **6 784 litiges** ont fait l'objet d'une recommandation de solution en médiation.

« **SOLLEN est un outil informatique très pratique qui permet l'échange entre les parties et leur traçabilité. Pour cela, nous sommes amenés à collecter des données et en assurons la confidentialité. Depuis la mise en conformité de nos procédures en mai 2018, le règlement général sur la protection des données (RGPD) est intégré à nos process.** »

PIERRE-LAURENT HOLLEVILLE, CHARGÉ DE MISSION AUPRÈS DE LA DIRECTION GÉNÉRALE, DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES (DPO)

Taux de litiges par fournisseur



Le taux global de litiges en 2019 est de 72 pour 100 000 contrats résidentiels. Il est en forte augmentation (61 en 2018)

Ce taux est calculé sur la base du nombre de contrats « moyen » en 2019, c'est-à-dire la moyenne entre le nombre de contrats entre le début et fin d'année pour tenir compte des portefeuilles en croissance.

On observe de fortes disparités entre fournisseurs. Certaines sont dues à des difficultés particulières propres à certains opérateurs, comme par exemple ENI ([voir pages 37 et suivantes](#)).

Certaines disparités s'expliquent par le fait que les consommateurs dits « dormants » (ceux qui n'ont pas changé de contrats et restent aux tarifs réglementés des fournisseurs historiques), sont moins attentifs à leurs factures que ceux qui sont actifs sur le marché, sauf s'ils reçoivent une facture anormalement élevée. D'autres disparités s'expliquent, au moins en partie, par le fait que le portefeuille de clients pour de nouveaux fournisseurs a fortement augmenté en fin d'année 2019 (cas d'EKWATEUR grâce à un achat groupé).

Note : seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 100 000 clients sur la zone ENEDIS/GRDF.

*Par équité, les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés.

ENERGIE-INFO.FR : LE SITE WEB DU MÉDIATEUR A ÉTÉ RÉNOVÉ

Informier les consommateurs sur internet par un site web intuitif et précis.

Depuis chez soi ou sur son téléphone portable, chaque consommateur veut avoir accès aux informations les plus complètes et les plus fiables. Ergonomique et intuitif, **le site energie-info.fr est le service d'information du médiateur national de l'énergie**. C'est aussi une porte d'entrée vers le comparateur d'offres (*voir page 15*) et vers SOLLEN, la solution en ligne pour déposer et suivre une plainte.

Le site energie-info.fr a été rénové et modernisé en 2019. La nouvelle version met mieux en avant les outils nécessaires aux consommateurs et les actualités qui les concernent. « *Nous avons rendu le site plus moderne, avec un graphisme adapté à tous les usages digitaux,* » explique Sophie MARIN, chargée de communication. « *Permettant d'accéder aux outils et à toutes les actualités utiles, il met notamment à disposition des consommateurs d'énergie des fiches pratiques, qui sont très consultées* ». La consultation de ces fiches pratiques représente un tiers des visites. **Les outils restent majoritaires avec 64 % des visites**, dont la moitié pour le comparateur d'offres, un tiers pour les calculatrices et le reste pour la liste des fournisseurs.

Un effort de pédagogie a été fait, qui passe notamment par des animations et vidéos, par un moteur de recherche plus convivial disposant de filtres, et par une rubrique « *Foire aux questions (FAQ)* », sur les questions les plus couramment posées par des consommateurs.

Si la refonte du site energie-info.fr, en juin, a entraîné une baisse de fréquentation, le temps que son référencement remonte dans les moteurs de recherche, il a néanmoins reçu 1,7 million de visites en 2019 (- 5 % par rapport à 2018). L'intérêt pour le site s'est accru, puisque les visiteurs regardent 3,4 pages en moyenne (+ 3 %) et restent connectés 9 minutes (+ 12 %).

Le site est très majoritairement consulté par des particuliers (97 %), dont la moitié arrivent directement sur le site (ce qui montre qu'ils connaissent son existence), et l'autre moitié par des moteurs de recherche.

« Sur les 11 211 litiges pour lesquels les consommateurs contactent Energie-Info par téléphone ou par le formulaire du site à remplir en ligne, les démarches que nous leur conseillons de faire suffisent dans 96 % des cas. Mais, dans 4 % des cas, le litige persiste et le dossier doit alors être traité dans le cadre d'une médiation. »

CAROLINE KELLER, CHEF DU SERVICE INFORMATION ET COMMUNICATION

En 2019, sur les 22 807 litiges reçus, 94 % étaient le fait de consommateurs domestiques. La majorité d'entre eux effectue ses démarches personnellement (91 %), tandis que le reste passe par un intermédiaire (famille, association de consommateurs, assistante sociale, protection juridique, élu, etc.). Les trois quarts des 15 610 litiges « non recevables en médiation » n'étaient pas des saisines formelles, mais des sollicitations par téléphone ou courriels nécessitant essentiellement d'orienter les consommateurs dans leurs démarches. Le quart restant était constitué de saisines ne respectant pas les trois conditions fixées par la loi pour être recevables : avoir fait l'objet d'une réclamation écrite préalable au fournisseur ou au gestionnaire de réseau, attendre l'expiration d'un délai de 2 mois après cette réclamation avant de saisir le médiateur national de l'énergie, et fournir les pièces justificatives nécessaires (factures, etc.).

— Une majorité de litiges dans le secteur de l'électricité

64 % des 7 197 litiges recevables concernent l'électricité, 23 % concernent le gaz, et 10 % des problèmes portant simultanément sur l'électricité et le gaz. Les autres énergies (gaz en citerne principalement) représentent 2 % des litiges recevables.

La répartition de ces litiges entre opérateurs d'énergie – qui impliquent parfois plusieurs fournisseurs ou distributeurs en même temps – reste à peu près la même que l'an dernier : 28 % des litiges concernent EDF, 24 % ENGIE, 21 % TOTAL DIRECT ENERGIE, 19 % ENI, 9 % les gestionnaires de réseaux seuls.

46 % des litiges recevables portent sur la contestation du niveau des consommations facturées. Cette part a augmenté de 2 % par rapport à 2018.

Les litiges recevables concernant des pratiques commerciales sont passés de 2 à 3 %. Si ce pourcentage, même en hausse, peut paraître faible, c'est en réalité dû au fait que la grande majorité de ce type de litiges se résout avant l'expiration du délai de 2 mois préalable à la saisine du médiateur national de l'énergie. Ils représentent en effet 11 % de l'ensemble des litiges dont est saisi le médiateur.

« Dès que les consommateurs nous contactent, souvent par le site energie-info.fr, nous les invitons à d'abord contester par écrit le contrat litigieux auprès du fournisseur en cause et à alerter la DGCCRF. Et, si cela ne suffit pas pour annuler ce contrat, nous intervenons auprès du fournisseur pour relayer leur réclamation. Cela permet d'éviter que ces litiges, simples, ne viennent surcharger le service médiation », précise Caroline KELLER, chef du service information et communication.

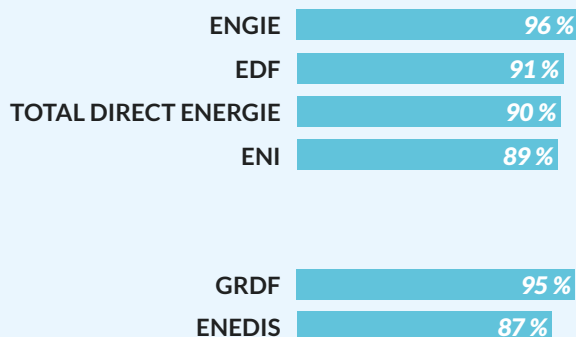
LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR DEVRAIENT ÊTRE TOUTES SUIVIES PAR LES OPÉRATEURS

Le médiateur national de l'énergie estime que ses recommandations devraient être suivies systématiquement par les acteurs concernés.

Comme le prévoit la loi, le médiateur national de l'énergie formule des recommandations de solution aux litiges qui lui sont soumis, qui doivent être motivées. Les analyses sur lesquelles il se fonde s'appuient sur l'application des règles de droit existantes, mais également, s'agissant de médiation, sur des considérations d'équité et de bon sens. Contrairement aux décisions de justice, ses recommandations ne sont pas juridiquement contraignantes.

En 2019, les recommandations du médiateur national de l'énergie ont été suivies à 90 % par les opérateurs. Ce taux varie d'un opérateur à l'autre (voir ci-dessous). « Ces taux de suivi ne sont encore pas suffisants » considère Olivier CHALLAN BELVAL. « Toutes les recommandations que je formule sont motivées et reposent sur une analyse rigoureuse et indépendante. Je considère que toutes mes recommandations doivent être suivies par les opérateurs. Je vise clairement 100 % ! »

Suivi des préconisations du médiateur* :



Ensemble des opérateurs : 90 %

*Taux de suivi calculé pour les entreprises ayant fait l'objet de plus de 500 préconisations du médiateur en 2019.

À RETENIR

- **2,1 millions** de consommateurs ont trouvé en 2019 les informations qu'ils cherchaient directement par le dispositif Energie-Info.
- **183 000 appels sur le numéro vert 0 800 112 212.**
- **1,7 million de visites sur le site energie-info.fr** et 202 000 visites sur le site energie-mediateur.fr (+ 6,5 % par rapport à 2018).

■ Le médiateur national de l'énergie présent dans les médias

En 2019, le médiateur national de l'énergie a été très présent dans les médias. Neuf communiqués de presse ont ainsi été publiés. Tous les types de médias ont plus parlé du médiateur national de l'énergie qui a été cité à 1 130 reprises, soit 25 % de plus qu'en 2018. *« La présence du médiateur national de l'énergie dans les médias a contribué à augmenter sa notoriété, qui est passée en une année de 25 % à 31 %, ce qui a sans doute été également un des facteurs d'augmentation des litiges reçus. »* indique Caroline KELLER.

Jean GAUBERT, le précédent médiateur national de l'énergie, a porté l'essentiel des messages en 2019, avant la nomination d'Olivier CHALLAN BELVAL en novembre 2019. Les thèmes sur lesquels le médiateur national de l'énergie a le plus été entendu sont le démarchage et les coupures de fourniture d'énergie pour impayés. La publication du rapport annuel de 2018 a aussi été un temps fort (172 citations). *« Les citations dans la presse écrite ou sur le web sont les plus nombreuses et donnent une image positive du médiateur, explique Émilie POURQUERY, chargée de communication. Les passages à la télévision ou à la radio sont plus courts, mais génèrent ensuite plus de consultations sur notre site internet. »*

Le médiateur national de l'énergie est également très présent sur les réseaux sociaux. Il compte chaque année plus de « followers » sur Twitter, Facebook ou LinkedIn (de 1 112 à 4 560 selon les réseaux). Il a, en 2019, également publié 3 lettres d'information et 17 lettres électroniques. Cette communication, plus directe, est orientée vers des cibles de professionnels ou identifiées comme des relais.

Enfin, en octobre 2019, le médiateur national de l'énergie a réuni 70 personnes pour un débat sur *« la libéralisation des marchés de l'énergie et l'impact sur les consommateurs »*, en partenariat avec le cabinet de conseil Wavestone.



En 2019, le partenariat avec l'Institut national de la consommation (INC), engagé depuis 2011, a permis la réalisation de vidéos pédagogiques : 5 émissions « ConsoMag » diffusées sur les chaînes publiques de télévision (vues chacune par 2,2 millions de téléspectateurs) et 10 vidéos « Minute pratique » publiées sur le site internet du médiateur et sur les réseaux sociaux. Le médiateur national de l'énergie a également mis à jour le « Guide pratique des marchés de l'électricité et du gaz naturel », réalisé avec l'INC : « Ce guide se révèle très utile pour les associations qui souhaitent expliquer sur le terrain l'ouverture des marchés et les démarches associées, notamment sur le chèque énergie » ajoute Émilie POURQUERY.

Les partenariats engagés avec la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR), l'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE) et les étudiants de la Sorbonne-Energie se poursuivent. Un nouveau partenariat signé le 16 octobre 2019 entre le médiateur national de l'énergie et Électriciens sans frontières permettra de valoriser les actions de solidarité internationale conduites par cette ONG (electriciens-sans-frontieres.org).

FOCUS SUR...

UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION TOUJOURS TRÈS POSITIVE

Réalisée chaque année depuis 2013, l'enquête de satisfaction des consommateurs qui ont fait appel aux services du médiateur national de l'énergie est très positive.

Début 2020, une nouvelle enquête par téléphone a été réalisée par l'institut Market Audit auprès de 352 personnes ayant saisi le médiateur national de l'énergie. Ce type d'enquête permet, depuis sept ans, d'évaluer le service rendu aux consommateurs. 90 % des consommateurs interrogés ont indiqué qu'ils étaient satisfaits de l'intervention du médiateur, 93 % ont répondu qu'ils le recommanderaient.

La disponibilité et l'amabilité des services du médiateur sont plébiscitées à plus de 95 %. La qualité des échanges reste très satisfaisante, qu'il s'agisse de la clarté (95 % des répondants tout à fait ou plutôt satisfaits), de la précision (94 %) ou de la personnalisation (92 %) des réponses.

L'image du médiateur est très positive, car il est reconnu accessible, sympathique, indépendant, réactif et compétent, même si 23 % des personnes interrogées estiment qu'il doit néanmoins gagner en influence.

Un bémol toutefois dans ce tableau : 14 % des consommateurs interrogés se déclarent insatisfaits du délai de traitement des litiges contre seulement 9 % lors de la précédente enquête.

TROP DE PRATIQUES INSATISFAISANTES CHEZ LES OPÉRATEURS

— Les règles et procédures doivent être mieux respectées par les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux

Le médiateur national de l'énergie le répète depuis des années : de nombreux litiges dont il est saisi pourraient être évités par la simple, mais stricte application de la réglementation et des procédures en vigueur. *« L'application de la loi, de la réglementation et des procédures devrait être systématique »,* insiste Olivier CHALLAN BELVAL. *« Or, nous constatons que des mauvaises pratiques récurrentes perdurent chez les opérateurs, alors même que le cadre légal et réglementaire est bien défini et parfaitement clair. »*

Les fournisseurs, comme les distributeurs, doivent appliquer les règles et mettre en œuvre les procédures définies par les instances de concertation de la Commission de régulation de l'énergie, sans chercher à les contourner ou à les déformer.

« L'application de la loi, de la réglementation et des procédures devrait être systématique. »

OLIVIER CHALLAN BELVAL,
MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

À RETENIR

- **Lois, réglementations et procédures** encadrent l'activité des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux, pour permettre que la concurrence s'exerce dans de bonnes conditions et que le marché fonctionne au bénéfice des consommateurs.



Le médiateur national de l'énergie est saisi de nombreux litiges qui ne devraient pas exister ou qui auraient dû être réglés sans son intervention. Tel est particulièrement le cas des problèmes de facturation, et plus particulièrement de l'application de l'interdiction de facturation de la consommation au-delà de 14 mois ([voir page 72](#)).

« Le médiateur national de l'énergie doit trop souvent rappeler aux opérateurs qu'ils ne doivent pas s'affranchir de l'application de la réglementation ; cette année, 35 % des recommandations génériques du médiateur national de l'énergie ont eu pour seul objet de rappeler des dispositions légales ou réglementaires qui s'imposent à tous les acteurs du marché », explique Catherine LEFRANÇOIS-RIVIÈRE, chef du service médiation.

— Les fournisseurs qui ne respectent pas les règles doivent être sanctionnés, afin de mieux protéger les consommateurs

Les pouvoirs publics (DGEC, DGCCRF, CRE, etc.) ont le pouvoir de prononcer des sanctions ou d'utiliser des moyens de coercition à l'encontre des opérateurs qui ne respectent pas la réglementation.

Le médiateur national de l'énergie, qui règle à l'amiable les litiges dont il est saisi, rappelle aux opérateurs les règles qu'ils n'ont pas respectées et leur recommande de faire évoluer leurs pratiques pour éviter que les litiges ne se répètent.

Il n'hésite pas, lorsque cela est nécessaire, à dénoncer publiquement les mauvaises pratiques persistantes.

Parmi les pratiques à l'origine de litiges récurrents, on peut citer :

- les erreurs de point de livraison ([voir page 66](#)) ;
- l'activation de contrats sur la base d'index estimés, à défaut de relevé ou d'auto-relevé ([voir page 73 et Proposition page 90](#)) ;
- les options tarifaires inadaptées au mode de consommation de gaz naturel, qui sont à l'origine de surcoûts ;
- les changements de prix sans information préalable ;
- les échéanciers de mensualisation sous-évalués ;
- les offres contractuelles de fourniture de consommateurs professionnels qui omettent de préciser le coût de l'acheminement.



Lorsque le médiateur national de l'énergie constate des pratiques en infraction avec les dispositions du Code de la consommation, il les signale systématiquement à la DGCCRF, qui dispose de pouvoirs d'enquête et de sanction. Il incite également les opérateurs à adopter des pratiques plus respectueuses des règles et des intérêts des consommateurs, en formulant des recommandations génériques.

90 % des 38 recommandations génériques émises en 2019 par le médiateur national de l'énergie ont été suivies par les opérateurs.

« Il s'agit là d'un indicateur positif, qui montre que les opérateurs peuvent modifier leurs pratiques sans attendre une nouvelle obligation légale et répondre aux attentes des consommateurs », complète Catherine LEFRANÇOIS-RIVIÈRE.

En 2019, l'attention du médiateur national de l'énergie a également porté sur le manque de transparence de certaines offres de fourniture d'énergie, qui peut induire les consommateurs en erreur.

Ainsi, de plus en plus d'offres tarifaires ne sont pas bien comprises par les consommateurs. Il existe, par exemple, des contrats de fourniture de gaz propane à prix fixe pendant deux ans. Toutefois, une fois cette période écoulée, le prix est déterminé sur la base du barème en vigueur le jour de la livraison, ce que le consommateur découvre bien souvent au moment de payer sa facture. Dans un des litiges dont a été saisi le médiateur (Recommandation n° D2019-21004), le prix de la tonne de gaz propane avait plus que doublé !

Parfois, les offres de fourniture d'électricité ou de gaz naturel sont présentées comme « à prix fixe », alors qu'il s'agit seulement du prix des consommations, mais pas de celui de l'abonnement (Recommandation n° D2018-07389) ni du tarif d'acheminement (Recommandation n° D2018-18679 ou Recommandation n° D2018-00234), qui, eux, évoluent.

La bonne information du consommateur et sa compréhension des dispositifs qui lui sont applicables sont essentielles et doivent être mieux assurées par les fournisseurs.

« La coordination des opérateurs est essentielle pour prévenir les risques de double facturation ou les risques de coupures. »

CHRISTIAN SOULETIE, CHEF DU PÔLE ÉLECTRICITÉ

Les erreurs de points de livraison d'électricité (PDL) ou de points de comptage de gaz (PCE) sont à l'origine de problèmes de plus en plus fréquents. Précisons que le PDL et le PCE sont les références techniques du site de consommation (c'est-à-dire le logement pour les particuliers). Ils sont identifiés par des numéros à 14 chiffres, qui figurent notamment sur les factures. Une facturation est correctement établie lorsque le numéro de PDL ou de PCE est bien associé au compteur du logement concerné. Parfois, il arrive que fournisseurs ou gestionnaires de réseaux n'affectent pas le bon PDL / PCE au bon compteur : on parle alors « d'inversion de compteur ».

— Tropic d'erreurs d'identification des points de livraison

Ces erreurs entraînent des complications sérieuses pour les consommateurs. « Ces litiges arrivent souvent à l'occasion d'un changement de fournisseur et surtout des mises en service. Soit le distributeur a mal renseigné l'information dans son système d'information, soit le fournisseur n'a pas correctement identifié le bon PCE/PDL », explique François-Xavier BOUTIN, chef du pôle gaz et réseaux.

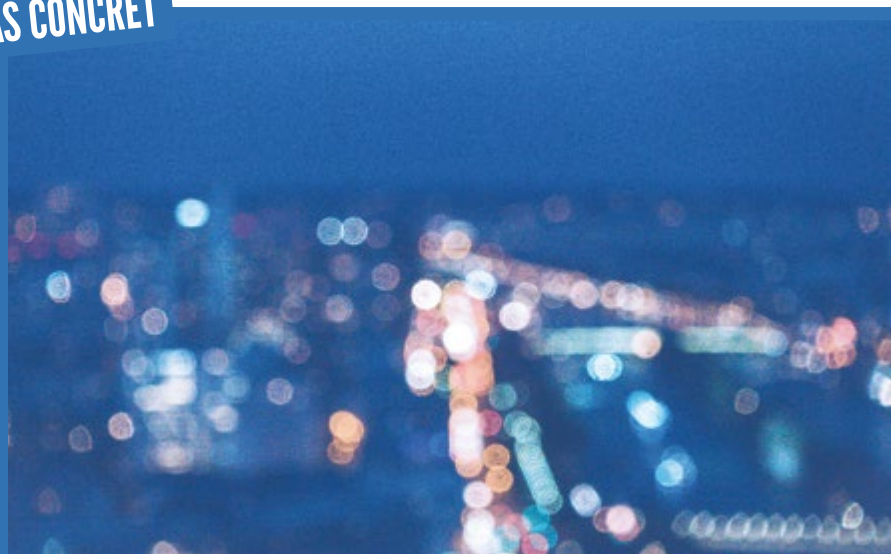
Pourtant, ces numéros d'identification peuvent se vérifier facilement : en cas de changement de fournisseur, ils sont indiqués sur les factures du précédent fournisseur ; en cas d'emménagement, le gestionnaire du réseau de distribution permet de les retrouver en se référant à l'adresse et éventuellement au nom du précédent occupant.

Lorsqu'il est victime d'une erreur, le consommateur n'est pas facturé de ses consommations, mais de celles d'un tiers. Le retour à la normale est souvent un parcours du combattant, car les opérateurs concernés ne sont pas suffisamment réactifs pour engager les procédures correctives, et se renvoient la faute. Or, l'inaction d'un fournisseur dans ce type de cas a des conséquences graves puisqu'elle peut aboutir à ce qu'un consommateur voie sa fourniture d'énergie interrompue.

« Au-delà de l'erreur de référence en elle-même, qui peut être longue à détecter, les fournisseurs d'électricité ont tendance à résilier le contrat erroné et en réactiver un autre, ce qui n'est pas conforme aux procédures en vigueur », détaille Christian SOULETIE, chef du pôle électricité. « La coordination des opérateurs est essentielle pour prévenir les risques de double facturation ou les risques de coupures ».

La résolution de ce type de litiges s'avère souvent compliquée. Une fois l'erreur corrigée, la régularisation de la facturation peut aboutir à un remboursement ou au contraire à un rattrapage. Le médiateur s'assure systématiquement qu'il ne sera pas mis à la charge du consommateur plus de 14 mois de consommation.

Le médiateur national de l'énergie insiste fortement pour que fournisseurs et distributeurs fassent un effort pour fiabiliser l'identification des PDL / PCE et pour rechercher les erreurs éventuelles, afin d'éviter des interruptions de fourniture d'énergie, lorsqu'elles ne sont pas résolues rapidement.



UN POINT DE LIVRAISON MAL RÉFÉRENCÉ

Monsieur D. était client d'EDF en électricité et d'ENI en gaz. Alors qu'il n'avait rien demandé, ses deux contrats ont été résiliés simultanément le 17 décembre 2018. Ces résiliations ont entraîné une coupure du gaz le 10 avril 2019 et une baisse de la puissance d'électricité le 24 mai 2019. Après de nombreuses démarches, le gaz a finalement été rétabli le 16 avril, et la puissance contractuelle pour l'électricité le 1^{er} juin 2019.

Un troisième fournisseur d'énergie, TOTAL DIRECT ENERGIE, avait en effet conclu des contrats pour un de ses clients. Mais, au lieu de prendre les références des points de livraison et de comptage de son client, il avait pris par erreur les références des compteurs rattachés au logement de Monsieur D., ce qui a eu pour effet de résilier ses contrats de fourniture en cours. Se rendant compte de son erreur, TOTAL DIRECT ENERGIE a prévenu les gestionnaires de réseaux ENEDIS et GRDF le 30 janvier 2019, afin qu'ils sollicitent EDF et ENI pour réactiver les contrats de Monsieur D. résiliés par erreur. Ces deux fournisseurs n'ayant pas donné suite rapidement aux demandes de rétablissement des contrats antérieurs de Monsieur D., TOTAL DIRECT ENERGIE a demandé la mise hors service de la fourniture d'électricité et de gaz naturel.

Lorsque le médiateur national de l'énergie a été saisi, l'énergie avait déjà été rétablie. EDF avait versé un dédommagement de 20 euros, ENI avait accordé deux mois d'abonnement gratuits (47,26 euros) et TOTAL DIRECT ENERGIE avait pris en charge les frais de remise en service en gaz pour tenir compte des désagréments subis. Le médiateur a recommandé aux trois fournisseurs d'accorder un dédommagement supplémentaire à Monsieur D. en raison des difficultés qu'il lui a fallu résoudre pour faire réactiver ses contrats d'origine et rétablir sa fourniture d'énergie.



ENCORE DES LITIGES CONCERNANT LES COLONNES MONTANTES

— La loi ELAN a fixé le cadre juridique

Les colonnes montantes sont les câbles électriques situés à l'intérieur des immeubles, qui alimentent en électricité les appartements d'un même immeuble. La loi du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (dite « loi ELAN »), a mis un terme aux discussions sur le statut patrimonial de ces ouvrages qui faisaient l'objet de contentieux entre les copropriétés et le gestionnaire du réseau d'électricité ENEDIS. Dans son article 176, la loi a, en effet, décidé que **toutes les colonnes montantes seront intégrées au réseau de distribution au plus tard le 23 novembre 2020**. Jusqu'à cette date, les copropriétés ont la possibilité de notifier à ENEDIS, qui ne peut s'y opposer, le transfert immédiat de leurs colonnes montantes dans le réseau public de distribution.

On aurait pu penser qu'une fois que le statut des colonnes montantes avait été ainsi clarifié par la loi, le médiateur national de l'énergie n'aurait plus à traiter de litiges les concernant.

Il a pourtant reçu encore plus de litiges qu'en 2018 (167, contre 121 en 2018) et il a conduit une trentaine de médiations entre ENEDIS et des copropriétaires. Deux types de difficultés lui ont été soumis, qui tiennent d'une part à **l'absence d'accompagnement de la part d'ENEDIS et de transparence dans ses réponses** lorsque lui sont signalés des risques pour la sécurité dus à la vétusté d'une colonne montante et, d'autre part, au **refus quasi systématique opposé par ENEDIS à des demandes d'augmentation de la puissance de l'alimentation** électrique d'un logement ou de raccordement en électricité d'un nouveau lot créé dans la copropriété, qui nécessitent une remise aux normes de la colonne compte-tenu de son ancienneté et/ou de son inadaptation aux besoins actuels des consommateurs.

À RETENIR

- + 1,6 million**
C'est l'estimation du nombre de colonnes montantes d'électricité. La moitié est déjà la propriété du réseau public de distribution, l'autre moitié le sera à la fin du mois de novembre 2020.
- + On estime que 200 000 à 300 000**
colonnes montantes nécessitent des travaux de rénovation et de mise aux normes.
- + En 2019, malgré la promulgation de la loi ELAN**, le médiateur national de l'énergie a dû intervenir dans une trentaine de litiges opposant des copropriétaires à ENEDIS.

La loi du 23 novembre 2018 permet à toute copropriété de transférer au réseau public de distribution avant le 23 novembre 2020 la propriété des colonnes montantes d'un immeuble. La notification de cette demande doit être votée par l'assemblée générale de la copropriété, à la majorité simple. Aucun accord du gestionnaire du réseau de distribution d'électricité n'est nécessaire.

Selon l'analyse des services du médiateur national de l'énergie, plusieurs dispositions du Code de l'énergie, notamment les articles L.346-1, L.332-8, L.322-12 et D.342-1, imposent à ENEDIS, en sa qualité de gestionnaire du réseau de distribution d'électricité, de réaliser à sa charge la rénovation des colonnes montantes, y compris les dérivations collectives ou individuelles d'étages.

« Deux cas sont particulièrement importants » précise Pierre SABLIÈRE, consultant en droit de l'énergie pour le médiateur national de l'énergie. *« Le premier est la nécessaire remise à niveau de la colonne lorsque sa durée de vie est manifestement dépassée (en général 40 ans), et ceci pour éviter tout risque, notamment de départ de feu. Le second est l'adaptation de la colonne lorsqu'un ou plusieurs propriétaires ont besoin d'augmenter la puissance en électricité de leurs logements afin de permettre à chacun d'eux d'avoir accès aux utilisations usuelles de l'énergie électrique. »*

Le médiateur national de l'énergie recommande également que, lors de la rénovation d'une colonne montante, ENEDIS prenne en charge les travaux (tels que ceux de maçonnerie ou de menuiserie) que cela implique dans les parties communes de l'immeuble pour remettre les lieux en état en fin de chantier, en veillant au respect de cette obligation par ses entreprises sous-traitantes.

« Les copropriétés ne devraient pas être obligées de me saisir pour obtenir une réponse claire d'ENEDIS. »

OLIVIER CHALLAN BELVAL, MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

— La remise aux normes des colonnes montantes fait partie des missions d'ENEDIS

Le médiateur national de l'énergie constate qu'ENEDIS oppose trop souvent à ses interlocuteurs une réponse laconique ou stéréotypée, qui ne leur permet pas de la comprendre. Dans nombre de dossiers, la seule réponse des services d'ENEDIS, y compris parfois au médiateur lui-même, est que « *ENEDIS est seule décisionnaire, en tant que gestionnaire de réseau, d'évaluer l'opportunité de réaliser des travaux* ». Ce genre de réponse à des copropriétaires qui ont alerté ENEDIS sur les craintes qu'ils avaient pour la sécurité de leur immeuble du fait de l'état de la colonne montante n'est pas acceptable. Lorsque le médiateur intervient dans de tels cas, il obtient en général qu'ENEDIS se déplace sur les lieux, se prononce sur la question de la sécurité et indique clairement, le cas échéant, un calendrier des travaux. « *Les copropriétés ne devraient pas être obligées de me saisir pour obtenir une réponse claire d'ENEDIS* » déplore Olivier CHALLAN BELVAL, médiateur national de l'énergie.

Une autre source de litiges dont est saisi le médiateur national de l'énergie concerne les refus opposés par ENEDIS à des demandes d'augmentation de la puissance de l'alimentation en électricité d'un logement ou de

raccordement en électricité d'un nouveau lot créé dans une copropriété, au motif qu'ils nécessitent le renforcement ou la rénovation de la colonne montante.

Dès lors que la question de l'intégration au réseau de distribution des colonnes montantes a été réglée par la loi, et sera effective pour toutes à la fin du mois de novembre 2020, les gestionnaires de réseaux de distribution (ENEDIS et les entreprises locales de distribution) doivent s'organiser pour que **la rénovation et la mise aux normes des 200 à 300 000 colonnes montantes qui le nécessitent soient menées dans un délai raisonnable**. Cette opération est nécessaire pour garantir à tous nos concitoyens un accès à leurs besoins en électricité, qui constitue un bien de première nécessité. Elle l'est aussi pour permettre les nouveaux usages de l'électricité, tels que la recharge de véhicules électriques ou l'autoconsommation collective d'électricité.

Le médiateur national de l'énergie appelle également ENEDIS et ses services à une **meilleure transparence des informations qu'il donne aux consommateurs**, qui doivent être claires et compréhensibles.



MALGRÉ LE TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ DE LA COLONNE MONTANTE, LES TRAVAUX DE RÉNOVATION TARDENT À ÊTRE EFFECTUÉS

Comme dans beaucoup d'anciennes copropriétés, des travaux sont nécessaires sur l'installation électrique commune de celle de Monsieur V. en région parisienne. Celui-ci a demandé en août 2018 la pose d'un compteur supplémentaire. ENEDIS l'a alors informé que cet ajout d'un compteur nécessitait la rénovation de la colonne montante et lui a envoyé un devis correspondant. La copropriété a voté en novembre 2018 le transfert de la propriété de cette colonne montante au réseau de distribution, en application de l'article 176 de la loi du 23 novembre 2018 et a demandé à ENEDIS de prendre rapidement en charge les travaux de rénovation de la colonne. ENEDIS a informé en décembre 2018 la copropriété que « *sa demande de transfert était en cours d'examen* ». Sans autre réponse, Monsieur V. a finalement saisi le médiateur national de l'énergie en juin 2019.

À la suite de l'intervention du médiateur national de l'énergie, le litige a été réglé par un accord amiable en septembre 2019. ENEDIS a confirmé le transfert de propriété, la prise en charge de l'entretien de l'ouvrage électrique et a proposé de programmer une visite sur site pour évaluer l'urgence des travaux et établir un calendrier d'intervention.

Si cette affaire a finalement été réglée conformément aux souhaits du copropriétaire, que de temps inutilement perdu !

Le médiateur national de l'énergie déplore de constater à l'occasion des litiges dont il est saisi, outre les trop nombreuses réponses qui font preuve d'un manque de transparence, la multiplication des délais excessifs de réaction d'ENEDIS.

➔ **Recommandation n° D2019-05830**



IL EST INTERDIT DE FACTURER AU-DELÀ DE 14 MOIS

— La loi doit être respectée

La facturation des consommateurs par les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel répond à des règles très précises, fixées par l'arrêté du 18 avril 2012 sur les factures d'électricité et de gaz naturel, qui indique les informations devant figurer sur la facture, tels que la référence du client et de son compteur, l'intitulé commercial de l'offre souscrite, la période de facturation, le prix de l'abonnement mensuel, le détail des consommations, le prix unitaire du kWh, etc.

La loi du 17 août 2015, de transition énergétique pour la croissance verte, a introduit dans le Code de la consommation un article L.224-11, qui **interdit expressément la facturation de l'énergie consommée plus de 14 mois auparavant**. Ce délai, qui s'applique en cas de retard (anormal) de la facturation, est calculé à partir du dernier relevé ou auto-relevé du compteur.

Dès son entrée en vigueur en août 2016, l'application de cette règle législative a fait l'objet d'une recommandation générique du médiateur national de l'énergie ([Recommandation n° D2016-00610](#)).

Pourtant en 2019, 8,5% des recommandations émises par le médiateur national de l'énergie ont mis en évidence le non-respect de l'interdiction de facturer au-delà de 14 mois. « *Encore trop souvent, les fournisseurs n'appliquent pas spontanément la loi et il faut le leur rappeler pour qu'ils s'y conforment* », déplore Catherine LEFRANÇOIS-RIVIÈRE, chef du service médiation. « *Certains fournisseurs ne précisent pas les modalités de calcul auxquels ils procèdent lorsqu'ils annulent des consommations remontant à plus de 14 mois ; certains font même une interprétation restrictive de la loi, qui pose pourtant un principe général !* »

**À RETENIR**

Dans les litiges instruits par ses services, le médiateur national de l'énergie observe trois cas dans lesquels la durée des 14 mois de facturation n'est pas respectée : un blocage de l'émission de la facture, un dysfonctionnement du compteur pendant plusieurs mois (ou parfois même années) et une facturation sur la base de la consommation réelle après une trop longue période de facturation sur la base de consommations estimées.

Dans ce dernier cas, la facturation des consommations pose problème soit parce que le distributeur n'a pas fait (ou pu faire) le relevé du compteur, soit parce que le fournisseur n'a pas pris en compte les index de consommation qui lui avaient été transmis.

- + La facturation aux consommateurs, par les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, de l'énergie qui a été consommée il y a plus de 14 mois est expressément interdite par le Code de la consommation.
- + **8,5 %** des recommandations émises en 2019 par le médiateur national de l'énergie ont mis en évidence le non-respect des dispositions de l'article L.224-11 du Code de la consommation.
- + Le recours systématique à un auto-relevé du compteur par le consommateur lors des mises en service ou des changements de fournisseur est le moyen le plus sûr pour éviter des contestations de la facturation et les contentieux qui en découlent.

FOCUS SUR...

AUTO-RELEVÉ : LA DEMANDE DOIT ÊTRE SYSTÉMATIQUE EN CAS DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Le relevé de l'index de consommation sur le compteur par le consommateur devrait toujours être demandé par les fournisseurs lorsqu'il n'y a pas encore de compteur communicant. De nombreux litiges seraient ainsi évités.

Les problèmes liés à l'établissement des factures des consommations en cas de changement de fournisseur constituent encore l'origine de nombreux litiges soumis au médiateur national de l'énergie (6 % des litiges recevables). Trop souvent, des facturations sont faites sur la base de consommations « *estimées* », et non sur la base des consommations réelles.



L'installation en cours des compteurs communicants, **LINKY** pour l'électricité et **GAZPAR** pour le gaz (*voir page 82*), **permettra une facturation sur la base de la consommation réelle et permettra la disparition des litiges dus à une absence ou des erreurs de relevé.** Mais le médiateur national de l'énergie considère que les fournisseurs s'appuient trop souvent sur cet argument pour justifier le laisser-aller actuel. Il considère qu'il est toujours préférable, autant pour le fournisseur que pour le consommateur, que la facturation soit établie sur la base de la consommation réelle plutôt que sur une estimation qui est, par nature, discutable.

Des solutions existent : le fournisseur peut demander le **passage d'un agent du distributeur** pour relever l'index de consommation. Le coût en sera toujours moins élevé que le règlement d'un litige avec un consommateur, ou en passant par une médiation.

Une solution facile à mettre en œuvre consiste à ce que **le consommateur fasse lui-même le relevé du compteur** de gaz ou d'électricité, afin de transmettre l'index de consommation à son fournisseur. Cette procédure d'auto-relevé est recommandée par la Commission de régulation de l'énergie depuis 2007 !

Si elle était appliquée systématiquement par les fournisseurs, nombre de litiges tenant à des estimations contestables seraient évités, en particulier lors des mises en service, des changements d'offre ou des changements de fournisseur. L'argument selon lequel les consommateurs n'ont pas toujours un accès facile au compteur ou ne savent pas bien comment le lire n'est pas recevable. Les fournisseurs pourraient profiter de ce contact, le plus souvent lors d'un échange téléphonique, pour les accompagner et leur expliquer l'intérêt de cet auto-relevé.

« Les fournisseurs ne sont pas obligés d'attendre que tous les compteurs communicants soient déployés », réagit Frédérique FERIAUD, directrice générale des services. « Ils doivent tout de suite adapter leurs systèmes informatiques, afin de procéder correctement au calcul des consommations et à leur facturation ».

Un bon service clientèle doit aussi savoir empêcher les difficultés liées à l'interdiction de la facturation des consommations au-delà de 14 mois, en formant ses conseillers à traiter correctement les cas de factures trop élevées et à identifier celles qui porteraient sur un rattrapage de plus de 14 mois de consommation.

« Il n'y a pas encore de jurisprudence à ce sujet, ce qui conduit certains acteurs à développer des interprétations qui leur seraient plus favorables. »

CHRISTIAN SOULETIE, CHEF DU PÔLE ÉLECTRICITÉ

— Un manque de jurisprudence

Certains acteurs ont des lectures différentes de l'article L.224-11 du Code de la consommation qui concerne la facturation des consommations de plus de 14 mois. *« Il n'y a pas encore de jurisprudence à ce sujet, ce qui conduit certains acteurs à développer des interprétations qui leur seraient plus favorables »* précise Christian SOULETIE.

Ainsi, certains fournisseurs refusent d'appliquer la limitation à 14 mois de consommations dans les cas où le rattrapage est consécutif à une erreur de point de livraison, alors que cette hypothèse ne figure pas dans les cas d'exclusion prévus par la loi. D'autres renvoient au distributeur la responsabilité de factures sous estimées dans les cas où celui-ci n'a pas effectué de relevés des compteurs.

Par ailleurs, la loi impose aux gestionnaires des réseaux de distribution d'envoyer un courrier prévenant le consommateur qu'il a **l'obligation de laisser l'accès au compteur pour permettre un relevé**. En cas de difficulté, la charge de la preuve de l'envoi du courrier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pèse sur le gestionnaire du réseau.

Le médiateur national de l'énergie rappelle que l'envoi d'un courrier recommandé ne régularise pas des consommations sur une période d'une durée indéfinie. Il a recommandé à ENEDIS d'envoyer un nouveau courrier recommandé, lorsque celui qui a été envoyé 14 mois plus tôt n'a pas permis de collecter un auto-relevé du consommateur (Recommandation n° D2019-18759).

Le médiateur rappelle cependant que lorsque le distributeur peut se prévaloir de l'envoi de courriers recommandés, démarche qui l'autorise à facturer sur plus de 14 mois, **il ne devrait pas facturer plus de deux ans de consommation** comme cela était la règle avant l'intervention de l'article L.224-11 du Code de la consommation. *« Revenir sur ces principes constituerait une régression et ce n'est en aucun cas ni l'esprit ni le sens de l'article L.224-11 du Code de la consommation »* précise Catherine LEFRANÇOIS-RIVIÈRE.



UNE PERTE DE TEMPS POUR TOUS : QUAND LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE DOIT INTERVENIR POUR QUE LA RÉGLEMENTATION SOIT APPLIQUÉE !

Mme K. a contesté la facture d'électricité de 5 746 euros TTC qu'elle a reçue en août 2017 du fournisseur EDF. Cette facture régularisait ses consommations depuis janvier 2012, qui avaient été estimées pour les 5 années en cause, car le gestionnaire de réseau ENEDIS n'avait pas pu avoir accès à son compteur pour effectuer le relevé.

À la suite de l'intervention des services du médiateur national de l'énergie, le distributeur a reconnu qu'il n'avait pas mis en œuvre toutes les actions lui permettant d'obtenir l'accès au compteur et a annulé une partie des consommations facturées. Le fournisseur EDF a également accepté de rectifier la facturation en appliquant l'article L.224-11 du Code de la consommation, et a annulé toute les consommations de la période du 4 janvier 2012 au 16 février 2016, ce qui représente un montant de 3 687 euros TTC, soit les deux tiers de la facture initiale.

La saisine du médiateur national de l'énergie aurait pu (et dû) être évitée, si le fournisseur et le distributeur avaient, avant l'envoi de la facture, analysé les raisons pour lesquelles elle était anormalement élevée. Ils auraient dû, au pire, effectuer cette analyse au moment où Mme K. leur a adressé sa réclamation et auraient dû appliquer la réglementation en vigueur plutôt que de résilier, comme ils l'ont fait, son contrat pour impayé !

➡ **Recommandation n° D2019-01664**



PAS DE TRÊVE POUR LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

■ Forte hausse des interventions pour impayés

En 2019, **5,8 millions de ménages à faibles revenus ont été destinataires d'un chèque énergie**, d'un montant compris entre 48 et 277 euros selon le niveau de ressources et la composition du foyer.

Cette aide publique au paiement des factures d'énergie ne permet toutefois pas de résoudre les difficultés financières des consommateurs les plus précaires. Ainsi, les interventions réalisées à la demande des fournisseurs d'énergie pour impayés (réductions de puissance, suspensions de fourniture, résiliations de contrats) ont fortement augmenté, **passant de 572 440 en 2018 à 672 400 en 2019.**

« Cette hausse de 17 % est préoccupante » estime Caroline KELLER, chef du service information et communication. « Au vu de l'augmentation du nombre d'interventions pour impayés réalisées dès le premier semestre 2019 (+ 18 % en électricité et + 10 % en gaz), nous avons alerté sur cette question dès le mois d'octobre. C'est la première fois que cela nous arrive ! ».

À RETENIR

- **La précarité énergétique touche 12 % des Français**, qui dépensent plus de 8 % de leurs revenus pour payer leurs factures d'énergie.
- En 2019, le nombre d'interventions pour impayés de factures d'électricité ou de gaz naturel a **augmenté de 17 %.**

« La précarité énergétique a un impact sur l'activité du médiateur national de l'énergie, qui est confronté chaque année à une hausse des sollicitations des consommateurs avant l'entrée et à la sortie de la trêve hivernale. »

CAROLINE KELLER, CHEF DU SERVICE INFORMATION ET COMMUNICATION

Selon l'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE), **près de 12 % des Français dépensent plus de 8 % de leurs revenus pour payer leurs factures d'énergie**. Bien souvent certains ménages, parmi les plus modestes, cessent de se chauffer pour limiter leurs dépenses d'énergie qu'ils ne sont plus en mesure de financer.

Les chiffres du baromètre Energie-Info 2019 du médiateur national de l'énergie confirment cette situation : 15 % des personnes ayant répondu ont déclaré avoir souffert du froid dans leur logement, et un tiers des foyers interrogés avaient réduit leur chauffage pour ne pas avoir à payer de facture trop élevée. Chez les jeunes (18-34 ans), ces chiffres sont encore plus préoccupants, puisqu'ils sont 26 % à avoir souffert du froid et 45 % à restreindre le chauffage pour ne pas avoir de factures trop élevées. 17 % d'entre eux déclarent avoir du mal à payer leurs factures d'énergie.

— Pas assez de correspondants solidarité-précarité chez les fournisseurs

Lorsque des anomalies de facturation chez les fournisseurs aggravent la situation financière de consommateurs en précarité, le médiateur en tient compte dans ses analyses.

C'est le cas par exemple lorsque la facturation est perturbée et génère des rattrapages, que l'envoi obligatoire de deux lettres de relance en paiement n'a pas été respecté avant une interruption de fourniture, ou que le non-paiement a conduit à une coupure d'énergie pendant la trêve hivernale, ce qui est interdit par l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles.

« Quand un consommateur en difficulté de paiement nous sollicite, nous lui conseillons de contacter les services sociaux. Ces derniers peuvent l'accompagner, lui apporter une aide financière et solliciter le correspondant solidarité-précarité de son fournisseur. Mais tous les fournisseurs n'ont pas désigné leurs correspondants solidarité et, lorsqu'ils existent, leurs coordonnées ne sont pas connues des services sociaux. » complète Caroline KELLER.





COUPURE D'ÉNERGIE PENDANT LA TRÊVE HIVERNALE !

Madame S., cliente d'ENI en gaz et en électricité depuis avril 2018, a opté pour la mensualisation de ses paiements. Sa facturation est normale en électricité mais pas en gaz. En effet, Madame S. reçoit trois factures de gaz en octobre 2018, deux en novembre 2018, deux en février 2019, deux en mai 2019, une en juin 2019 et neuf en novembre 2019 ! Elle s'étonne de ces envois multiples et des montants facturés qu'elle ne comprend pas. Elle suspend donc le paiement de ses factures dès avril 2019 et demande plusieurs fois des explications à son fournisseur, tout en sollicitant des facilités de paiement car elle rencontre des difficultés financières. Sans réponse, elle apprend en septembre 2019 qu'ENI a demandé la résiliation de ses deux contrats à ENEDIS et GRDF pour fin octobre 2019 (avant le début de la trêve hivernale). GRDF, qui tarde à intervenir, suspend la fourniture de gaz le 12 novembre 2019, en pleine trêve hivernale.

Après analyse du dossier, il s'avère que les montants facturés étaient justifiés. Mais ENI n'a pas mis en place la mensualisation des règlements de gaz, ce qu'il a reconnu en se justifiant par « *un dysfonctionnement informatique* ». De plus, il n'a pas respecté la réglementation en cas d'impayés car il n'a envoyé qu'un seul courrier de relance en paiement au lieu de deux.

La recommandation du médiateur national de l'énergie a conduit GRDF à accepter de verser un dédommagement pour la suspension d'énergie pendant la trêve hivernale. ENI, de son côté a accepté de dédommager Madame S. à hauteur de 20 % du solde de facturation et de mettre en place un plan de paiement compatible avec ses capacités de remboursement.

➡ **Recommandation n° D2019-19767**

Certains acteurs agissant dans le domaine de la précarité énergétique considèrent que les mesures publiques sont insuffisantes (*voir Interview page suivante*). Ainsi, la loi n°2019-1147 du 8 novembre 2019 a mis en place un dispositif pour cibler la rénovation des « passoires énergétiques ». Mais il n'est qu'incitatif et informatif, ce qui ne garantit pas la transformation de ces 7 à 8 millions de logements, dont environ la moitié sont occupés par des ménages modestes.

Le financement du Fonds Solidarité Logement (FSL) mérite aussi d'être amélioré. Il n'est pas abondé par tous les fournisseurs car il doit l'être via des conventions avec chaque département. Afin que les consommateurs soient mieux aidés, le médiateur national de l'énergie préconise le remplacement du financement public actuel du FSL qui transite par les fournisseurs par une aide directe de l'État aux départements (*voir page 95*).



FOCUS SUR...

LE CHÈQUE ÉNERGIE EN PREMIÈRE LIGNE

Pour les ménages en précarité, le chèque énergie est une aide nécessaire. Ils sont donc fragilisés quand il n'est pas bien pris en compte par les fournisseurs.

Le chèque énergie peut être utilisé par les ménages qui le reçoivent pour régler des factures d'énergie de leur logement (électricité, gaz, fioul, GPL, bois, etc.), ainsi que pour certains travaux d'économies d'énergie. Le médiateur national de l'énergie se soucie de voir des fournisseurs ne pas bien prendre en compte ce moyen de paiement, en omettant de le déduire de la facturation et des échéances. À l'instar de Madame P. qui, malgré des relances, a dû attendre près d'un an et l'intervention du médiateur avant que son chèque énergie de 144 euros soit pris en compte.

➡ **Recommandation n° D2019-10238**

L'INTERVIEW



« La transition énergétique doit répondre à l'enjeu de justice sociale, en soutenant un accompagnement adapté des ménages en précarité. »

MARIE MOISAN

MARIE MOISAN

Animatrice du réseau RAPPEL et responsable de projets précarité énergétique au CLER – réseau pour la transition énergétique

« Depuis 2007, le réseau RAPPEL des acteurs contre la pauvreté et la précarité énergétique dans le logement est porté et animé par le CLER et par l'association Solibri. Nous comptons plus de 1 000 membres avec des profils d'une grande diversité mais relatant tous une préoccupation de terrain : la précarité énergétique grandissante de nos concitoyens. Des progrès ont certes été faits avec par exemple le programme Habiter Mieux et la mise en place du chèque énergie. Mais le premier n'adresse que les travaux d'efficacité énergétique des propriétaires occupants, ce qui laisse de côté tout le parc locatif. Le second, que nous avons appelé de nos vœux, est pour l'instant imparfait. En effet, le chèque énergie présente encore un taux de non-recours de 22 % alors que les ménages concernés le reçoivent directement chez eux via l'administration fiscale. De plus, son montant nous semble encore trop faible, 150 euros par an en moyenne en 2019, alors que l'ONPE a montré qu'il faudrait viser 700 euros pour que les gens puissent sortir de la précarité énergétique. Pour les aider à payer leur facture, il faudrait aussi que tous les fournisseurs abondent au fonds solidarité logement (FSL).

Globalement nous avons la sensation que la politique nationale ne permet pas le saut quantitatif nécessaire pour une transition énergétique à la hauteur des enjeux et en particulier celui de justice sociale. Ainsi, on finance des gestes de rénovation des logements mais l'éparpillement des aides est inefficace et, pour les ménages en situation de précarité, demeure le problème du financement du reste à charge. Il y a donc besoin de simplifier les dispositifs et de soutenir les acteurs de terrain qui accompagnent les ménages. Il y a là des métiers et des profils à développer ! De notre côté, nous œuvrons déjà au repérage des personnes en précarité énergétique grâce au programme Slime, porté localement par des collectivités locales. »



UN OUTIL POUR GÉRER SA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

À RETENIR

+ Au 31 décembre 2019 :

- 23 millions de compteurs d'électricité LINKY ont été posés sur 35 millions prévus.
- 4,9 millions de compteurs de gaz GAZPAR posés sur 11 millions prévus.

- + Un suivi en temps réel de la consommation grâce aux compteurs communicants devrait faire diminuer le nombre de litiges concernant la facturation d'énergie.

- + L'installation des compteurs LINKY et GAZPAR a fait apparaître des litiges spécifiques, qui peuvent être soumis au médiateur national de l'énergie.

— Des compteurs communicants pour le XXI^e siècle

Les compteurs d'électricité ou de gaz communicants sont en cours d'installation. Outre qu'ils constituent un outil plus performant de gestion des réseaux de distribution, ils permettent notamment que **le consommateur soit facturé sur sa consommation réelle d'énergie**, et non sur une estimation faite sur la base de sa consommation mesurée deux fois par an. Ils permettront également au consommateur de suivre sa consommation en temps réel, et de la gérer au mieux de ses besoins et de ses habitudes de vie.

Depuis 2015, les compteurs communicants LINKY sont installés progressivement chez les consommateurs d'électricité. Au 31 décembre 2019, **23 millions avaient été posés**, soit les deux tiers de l'ensemble des compteurs d'électricité. Pour le gaz, le compteur GAZPAR est installé depuis 2016. **4,9 millions de compteurs étaient posés au 31 décembre 2019.** Ce grand chantier devrait prendre fin en 2021 pour LINKY et 2024 pour GAZPAR. Le remplacement des compteurs est obligatoire et n'est jamais facturé aux consommateurs.



En permettant de connaître précisément au fur et à mesure les consommations, l'installation des compteurs communicants devrait conduire à **une baisse des litiges concernant le niveau de consommation d'énergie**, notamment au moment de la résiliation du contrat, du changement d'offre ou de fournisseur. En particulier, le médiateur national de l'énergie estime que les litiges dus à des absences d'auto-relevé ou à des erreurs de relevé devraient disparaître. Les litiges sur des facturations de consommation dépassant 14 mois devraient également cesser.

Selon le baromètre Energie-Info 2019, **90 % des personnes interrogées connaissent les compteurs communicants**, y compris dans les foyers qui n'en sont pas encore équipés. Mais seule la moitié des répondants sait que le changement de compteur est obligatoire. Leur fonction de relève à distance du niveau de consommation et la gratuité de leur pose est bien connue, et continue même de progresser : respectivement 94 % et 83 % des répondants en 2019, contre 89 % et 79 % en 2018.

62 % des personnes interrogées en 2019 pensent que les compteurs communicants permettent de mieux suivre leur consommation d'énergie, contre 55 % en 2018. Ce taux est de 66 % pour les foyers déjà équipés d'un compteur communicant.

— De nouvelles offres avec les compteurs communicants

77 % des personnes interrogées, que leur foyer en soit équipé ou non, répondent que les compteurs LINKY et GAZPAR ne leur permettront pas de faire des économies sur leurs factures d'énergie. Pourtant, les compteurs communicants, qui permettent aux consommateurs la connaissance au fur et à mesure de leur consommation réelle, constituent une pièce essentielle de la maîtrise de l'énergie. Le distributeur et le fournisseur peuvent donner accès au consommateur à ses données de consommation, avec son accord pour les informations les plus détaillées.

« Les consommateurs connaissent plutôt bien l'existence des compteurs communicants pour l'électricité et le gaz. Les distributeurs doivent les installer en créant le moins de perturbations possibles et les fournisseurs doivent mieux prendre en compte et informer sur les opportunités offertes par ces nouveaux compteurs. »

OLIVIER CHALLAN BELVAL,
MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Les fournisseurs pourront proposer aux consommateurs **des offres correspondant mieux à leurs besoins et leurs habitudes de vie**, notamment des offres de fourniture d'électricité à des prix différents selon le jour ou l'heure.

Certains fournisseurs proposent déjà des offres de fourniture d'électricité adaptées au compteur LINKY. Ils proposent ainsi de nouvelles options tarifaires (semaine/week-end ; heures pleines, creuses ou super-creuses ; été/hiver) ou permettent de souscrire un contrat avec une puissance mieux ajustée aux besoins ou aux consommations constatées. Finis les traditionnels paliers à 3, 6 ou 9 kVA : **il est désormais possible d'ajuster la puissance souscrite au kilovoltampère près, entre 1 et 36 kVA.**

Le médiateur national de l'énergie a adapté son comparateur d'offres pour y intégrer ces nouvelles offres.



Le baromètre Energie-Info 2019 montre la persistance d'un clivage entre une moitié des personnes interrogées qui est favorable aux compteurs communicants, et l'autre moitié qui ne l'est pas. Les principales raisons invoquées par ces derniers sont **la suppression des emplois des techniciens de relève, les risques tenant aux ondes électromagnétiques, le manque de fiabilité et la crainte d'atteintes à des données protégées.**

FOCUS SUR...

ACCÉDER À SES DONNÉES DE CONSOMMATION

Améliorer la maîtrise de l'énergie avec un compteur communicant grâce à l'accès à son suivi de consommation

Le consommateur d'énergie peut, comme avant, prendre connaissance de ses données de consommation sur son compteur communicant, mais il peut aussi les consulter sur la plateforme internet gérée par le gestionnaire du réseau de distribution ou par son fournisseur.

Grâce à un espace personnel sur le site du gestionnaire de réseau, qui est protégé et gratuit, le consommateur d'énergie peut suivre sa consommation chaque mois, chaque semaine ou chaque jour. Il peut également programmer une alerte en cas de dépassement d'un certain niveau de consommation. Une comparaison des consommations avec des foyers similaires peut aussi lui être proposée. Sauf s'ils ont reçu une autorisation spécifique de leur client, les fournisseurs d'énergie n'ont accès qu'aux seules données mensuelles de consommation, qui sont nécessaires pour établir la facturation.

Lorsque le consommateur a autorisé la communication de données plus fines à la journée ou à la demi-heure (pour l'électricité uniquement), le fournisseur peut proposer des offres mieux adaptées à la consommation et, le cas échéant, un suivi plus précis de la consommation. En étant mieux informé et en connaissant mieux sa consommation, le consommateur acquiert une compétence et peut décider d'engager des actions permettant des économies d'énergie.

Pour les consommateurs produisant eux-mêmes une partie de leur électricité ou ayant besoin de recharger un véhicule électrique, le compteur LINKY est nécessaire pour gérer l'interaction (en injection ou soutirage) avec le réseau de distribution d'électricité.

L'INTERVIEW



« Il est essentiel que les usagers puissent garder la maîtrise de leurs données de consommation relevées par les compteurs communicants LINKY et GAZPAR. »

MARIE-LAURE DENIS

MARIE-LAURE DENIS

Présidente de la Commission nationale de l'informatique et des libertés

« La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) est particulièrement vigilante sur les conditions de mise en œuvre des traitements liés aux compteurs communicants. Il est essentiel que les usagers puissent garder la maîtrise de leurs données : leur accord est nécessaire pour la collecte des informations les plus fines pouvant révéler des habitudes de vie privée (heures de lever et de coucher, périodes d'absence, éventuellement le nombre de personnes présentes dans le logement). Afin d'accompagner les professionnels en ce sens, la CNIL a publié des recommandations sur les règles à respecter par les gestionnaires de réseaux et par les fournisseurs.

L'objectif de la CNIL est d'obtenir la mise en conformité de ces acteurs aux règles et à la protection des données des usagers, en ayant recours le cas échéant aux différentes mesures disponibles dans l'arsenal juridique existant, qui inclut des sanctions pécuniaires. Récemment, nous avons ainsi mis en demeure EDF et ENGIE pour des manquements.

La sécurité des données collectées via les compteurs LINKY a fait l'objet de travaux avec l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI). Les données issues de compteurs LINKY et GAZPAR qui circulent sur les réseaux publics sont chiffrées. En outre, les informations transmises par les compteurs ne contiennent pas de données directement identifiantes (nom, adresse, etc.) : l'affectation de la donnée au client est faite dans les systèmes d'information du gestionnaire du réseau de distribution (voir <https://www.cnil.fr/en/node/23936>).

Il est nécessaire que la culture « *informatique et libertés* » se diffuse davantage auprès des professionnels, et que chacun des acteurs se l'approprie. La CNIL mise notamment sur la sensibilisation et le dialogue avec les « *têtes de réseau* » (groupements, fédérations professionnelles et interprofessionnelles, communautés de délégués à la protection des données, etc.) pour favoriser leur montée en compétence. »

— Des litiges spécifiques aux compteurs communicants

En attendant que tous les compteurs communicants (35 millions pour l'électricité et 11 millions pour le gaz) soient installés et opérationnels, le médiateur national de l'énergie est saisi de litiges spécifiques concernant leur installation.

La pose elle-même du compteur peut être problématique. Madame M. se plaint d'avoir été mal informée de l'installation de GAZPAR chez elle, qui a été réalisée en son absence. L'alimentation en gaz, non remise en service par sécurité, a fait défaut en plein hiver, et a entraîné une dépense importante pour l'intervention d'un plombier ([Recommandation n° D2019-05566](#)).

Un syndicat départemental d'énergie a découvert après la pose du compteur communicant d'électricité que des perturbations électriques ont endommagé l'alarme de son bâtiment. ENEDIS a reconnu que les dommages étaient dus à un mauvais ré-enclenchement de fusibles après la pose du compteur LINKY, et s'est engagé, à la suite de l'intervention des services du médiateur national de l'énergie, à rembourser l'intégralité des dommages évalués à 3 870 euros ([Recommandation n° D2019-15985](#)).

En second lieu, **des difficultés sont également apparues pour le transfert de données.** « On observe par exemple des problèmes de remontée d'index fournis par GAZPAR au fournisseur, a priori dus au système d'information du distributeur » illustre François-Xavier BOUTIN, chef de pôle gaz et réseaux. Ainsi, Madame S., pharmacienne, n'a reçu aucune facturation depuis la pose, en avril 2018, du compteur communicant de gaz, qui ne transmettait aucun index de consommation ! Elle a dû attendre la pose d'un autre compteur GAZPAR en janvier 2019 pour que sa situation puisse être régularisée ([Recommandation n° D2019-08429](#)).

La transmission des données de consommation par le compteur LINKY pose parfois des problèmes au niveau local. En effet, lorsque moins de 70 % des compteurs d'un quartier sont des compteurs LINKY, le signal transmis par courants porteurs en ligne (CPL) n'est pas assez puissant pour parvenir au concentrateur où sont centralisées les données. Parfois, c'est lorsque le concentrateur est situé dans une zone trop souterraine, que le signal de communication par téléphonie n'est pas acheminé vers le distributeur.

Le médiateur national de l'énergie a été sollicité pour un cas dans lequel ENEDIS avait découvert que les perturbations engendrées par l'ordinateur d'un consommateur sur le réseau électrique empêchaient la communication du signal transmis par le compteur LINKY par courant porteur en ligne (CPL) ([Recommandation n° D2019-14308](#)).

Troisièmement, la mise en place d'un compteur communicant « **peut révéler que le précédent compteur sous-estimait les consommations d'énergie depuis des années, comme on l'observe assez souvent avec des compteurs très anciens** » précise Christian SOULETIE, chef du pôle électricité ([voir page suivante](#)).

Les compteurs communicants améliorent également l'accessibilité aux données relatives à la qualité de la fourniture d'énergie. Par exemple, le compteur LINKY apporte **une protection complémentaire en cas de surtension d'électricité.** Il permet également, en cas d'incident, de connaître les données relatives à la tension, ce qui aide à la résolution des litiges.



La pose du compteur LINKY révèle parfois que l'ancien compteur sur ou sous-estimait les consommations d'électricité.



L'INSTALLATION D'UN COMPTEUR LINKY PEUT RÉVÉLER QUE L'ANCIEN COMPTEUR ÉTAIT DÉFAILLANT

Si, dans la très grande majorité des cas instruits par les services du médiateur national de l'énergie, l'ancien compteur remplacé par un compteur LINKY « *sous-comptait* » la consommation réelle d'électricité, il peut arriver, parfois, que ce soit l'inverse.

Par exemple, Madame M. a découvert que sa consommation d'électricité enregistrée par son nouveau compteur LINKY était bien inférieure à celle qui l'était par le précédent compteur. À la suite de l'intervention des services du médiateur national de l'énergie, le niveau de sur-consommation facturé pendant presque sept ans a été estimé à plus de 60 000 kWh ! Un accord amiable a alors été trouvé avec le gestionnaire de réseau ENEDIS, qui a annulé la part de consommation indûment relevée et facturée. Madame M. a alors été créditée d'une somme de 8 760 euros TTC par son fournisseur EDF, en remboursement du trop-perçu.

➔ Recommandation n° D2019-16472

Parfois, la pose du compteur LINKY permet de confirmer le bien fondé des soupçons d'un consommateur d'une estimation trop importante de ses consommations. Ainsi, Monsieur N. avait demandé un contrôle métrologique de son ancien compteur d'électricité. ENEDIS ayant constaté que celui-ci sur-enregistrait les consommations à hauteur de 25 à 30 %, a fait installer un compteur LINKY qui a enregistré une consommation effectivement plus faible. Un redressement des consommations a alors été fait pour la période courant de janvier 1996 à mars 2019 et EDF a remboursé plus de 20 000 euros à Monsieur N. ! Le médiateur national de l'énergie, ayant considéré qu'ENEDIS aurait dû détecter plus tôt la défaillance de l'ancien compteur et que durant toutes ces années Monsieur N. avait été fragilisé financièrement par des factures d'électricité trop élevées, a recommandé que le distributeur lui accorde un dédommagement.

➔ Recommandation n° D2019-08886



Les 10 propositions pour améliorer L'AVENIR

L'activité du médiateur national de l'énergie lui permet de constater un certain nombre de dysfonctionnements du marché de la fourniture d'énergie. De l'observation qu'il fait notamment des problèmes, le médiateur national de l'énergie s'efforce d'identifier des pistes de progrès pour améliorer les pratiques et diminuer le nombre de litiges. Il a ainsi formulé 10 propositions qui concernent l'encadrement strict des pratiques commerciales, la facturation, la simplification du paiement par les consommateurs, la lutte contre la précarité énergétique et les responsabilités des distributeurs.

1 ► Encadrer les pratiques commerciales



Proposition n°1

À défaut d'être interdit, le démarchage à domicile devrait être très strictement encadré.

Constat De très nombreux consommateurs d'énergie se plaignent de pratiques agressives ou frauduleuses de démarchage, qui conduisent à ce qu'un certain nombre de contrats de fourniture d'énergie sont signés dans des conditions qui ne permettent pas un consentement éclairé du consommateur. Or, comme pour toute transaction commerciale, le consommateur d'énergie doit être correctement informé, afin qu'il comprenne précisément le contrat qu'il signe, hors de toute pression.

Solution Le médiateur national de l'énergie propose, à défaut de décider l'interdiction du démarchage, d'interdire que la signature d'un quelconque engagement du consommateur soit recueillie directement sur les lieux du démarchage, afin que quelques jours lui soient laissés pour lui permettre de réfléchir, de se renseigner tranquillement et de comparer les offres ; il propose également qu'il soit interdit, sauf cas exceptionnels strictement encadrés (notamment d'emménagement), de mettre en œuvre un nouveau contrat de fourniture d'énergie avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours prévu par le Code de la consommation ; il propose que soit prévue l'annulation pure et simple du contrat de fourniture si ces règles n'ont pas été respectées et la ré-activation automatique du précédent contrat ; il propose enfin, que les sanctions applicables en la matière, notamment les sanctions administratives, soient renforcées, et que puissent être prévus, en cas de fraudes répétées, la suspension ou le retrait de l'autorisation de fourniture d'énergie des fournisseurs concernés.

2 ► Améliorer les conditions de facturation



Proposition n°2

Un relevé de l'index de consommation du compteur devrait être obligatoire lors des mises en service ou des changements de fournisseur ou d'offre, y compris pour les consommateurs ne disposant pas encore de compteur communicant.

Constat Les contestations du niveau de consommation facturé représentent presque la moitié des litiges dont est saisi le médiateur national de l'énergie. Parmi ces litiges, une partie pourrait facilement être évitée si un relevé de l'index de consommation du compteur était systématiquement réalisé au moment des mises en service, des résiliations ou des changements de fournisseur ou d'offre. La plupart de ces litiges sera résolue avec la généralisation des compteurs communicants, mais en attendant et pour chaque consommateur non équipé d'un compteur communicant, une facturation fiable doit également être assurée.

Solution Les fournisseurs ne devraient pas accepter des mises en service ou des résiliations de contrat, tant qu'ils ne disposent pas d'un relevé de l'index de consommation du compteur. Lorsque celui-ci n'est pas communicant, les fournisseurs devraient systématiquement demander à leurs clients d'effectuer un auto-relevé de leur compteur, et avoir l'obligation de le prendre en compte, sauf si cet auto-relevé est signalé comme incohérent par le gestionnaire de réseau. En cas de refus du consommateur d'effectuer un auto-relevé, ou en cas de transmission d'un auto relevé incohérent, un relevé du compteur serait effectué par le gestionnaire de réseau. Il pourrait être facturé au consommateur qui ne transmet pas d'auto relevé ou lorsque l'auto relevé qu'il a transmis s'est révélé erroné. Dans le cadre d'un changement de fournisseur, ou de changement d'offre, le recours à un index estimé ne pourrait être accepté qu'à la double condition que le compteur ait été relevé dans les six mois précédents et que le consommateur l'ait expressément accepté.

Proposition n°3

Les fournisseurs devraient avoir l'obligation de proposer au moins une offre de fourniture incluant une facturation mensuelle sur la base de la consommation réelle.

Constat La consommation d'énergie est un sujet de préoccupation pour 70 % des ménages et les dépenses d'énergie représentent une part importante des dépenses pour 63 % des foyers. Les fournisseurs ont l'obligation d'informer au moins une fois par trimestre les consommateurs du coût de l'énergie consommée qui n'a pas encore été facturée (article D.224-9 du Code de consommation). Cependant, si certains consommateurs souhaitent être mensualisés pour lisser leurs dépenses sur l'année, d'autres préfèrent gérer mois par mois leurs dépenses d'énergie en payant chaque mois leur consommation réelle.

Solution Le médiateur national de l'énergie préconise que les fournisseurs proposent systématiquement au moins une offre de fourniture d'énergie prévoyant une facturation établie chaque mois sur la base des consommations réelles aux consommateurs équipés de compteurs communicants. Cette préconisation pourrait faire l'objet d'une évolution réglementaire.

Proposition n°4

En cas de résiliation d'un contrat de fourniture d'énergie, la date demandée par le consommateur doit être respectée.

Constat L'article L.224-14 du Code de la consommation prévoit que « la résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur et, au plus tard, trente jours à compter de la notification de la résiliation au fournisseur ». Certains fournisseurs interprètent ces dispositions comme leur permettant d'appliquer systématiquement un délai de 30 jours pour procéder à la résiliation. Ils font figurer cette règle dans leurs Conditions générales de vente, ce qui est source de litiges (voir par exemple la [*Recommandation n° D2019-16222*](#)).

Solution Le médiateur national de l'énergie propose que le cadre juridique soit clarifié, pour préciser qu'il doit être procédé à la résiliation à la date demandée par le consommateur, laquelle doit être choisie par celui-ci dans un délai de 30 jours suivant sa demande.

3 ► Faciliter le paiement par les consommateurs et éviter les frais d'impayés

L'ouverture à la concurrence a augmenté le nombre d'acteurs sur le marché et la multiplication des conditions contractuelles. Afin de sécuriser les consommateurs dans cet environnement, certaines règles doivent être simplifiées ou modifiées.



Proposition n°5

Le délai fixé pour le paiement des factures d'énergie par les consommateurs devrait être porté à trois semaines après sa date d'émission.

Constat La date limite de paiement d'une facture d'énergie est actuellement fixée à 14 jours après sa date d'émission, en application du décret du 13 août 2008. Un tel délai, qui inclut le temps nécessaire à l'édition et l'envoi de la facture, ainsi qu'en cas de paiement par chèque le délai nécessaire à son envoi, est trop court, et met trop souvent le consommateur en risque d'impayés. Compte tenu des délais postaux et de traitement interne par les opérateurs, il ne dispose en général que d'une semaine utile pour régler sa facture.

Solution Le médiateur national de l'énergie propose de modifier le décret du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, pour porter à trois semaines le délai de règlement d'une facture après son émission.

Proposition n°6

Le mode de calcul de la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) des factures de gaz doit être simplifié et harmonisé.

Constat Dans un marché ouvert à la concurrence, la bonne compréhension des bases sur lesquelles sont établies les factures est essentielle. L'indication sur la facture d'éléments de base de la facturation doit permettre au consommateur d'identifier l'affectation et le correct calcul des différents montants (abonnement, consommation, taxes, etc.). Le mode de calcul de la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) des factures de gaz a été défini par le décret n°2005-123 du 14 février 2005 et par un arrêté du 26 avril 2013. Il mériterait d'être revu, car les modalités de son calcul sont trop complexes, ne peuvent pas être appréhendées par un consommateur non expert et, surtout, sont invérifiables, puisque certains paramètres dépendent du mode d'approvisionnement en gaz de chacun des fournisseurs et que ces données sont des informations commercialement sensibles, qui ne peuvent leur être communiquées (Recommandation n° D2019-09122).

Solution Le médiateur national de l'énergie propose, comme l'a déjà fait la Commission de régulation de l'énergie et la majorité des fournisseurs, que le mode de calcul de la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) soit modifié, afin que son montant ne dépende plus du mode d'approvisionnement en gaz de chacun des fournisseurs et que le consommateur puisse en vérifier le calcul.

4 ► Lutter contre la précarité énergétique



Proposition n°7

Le financement du Fonds Solidarité Logement (FSL) ne doit plus transiter par les fournisseurs d'énergie.

Constat Les modalités de versement des aides au titre du Fonds Solidarité Logement (FSL) prévoient que celles-ci sont d'abord versées par les fournisseurs aux départements avec lesquels ils ont conclu au préalable une convention. Ils sont ensuite compensés par l'État. Tous les fournisseurs n'abondent pas le Fonds Solidarité Logement comme ils le devraient, ce qui a pour conséquence des disparités entre les bénéficiaires potentiels, selon les territoires et selon le fournisseur, qui vont à l'encontre du principe d'égalité de traitement.

Solution Le médiateur national de l'énergie propose que le dispositif du Fonds Solidarité Logement soit simplifié et repose sur un versement direct de l'État aux conseils départementaux, qui serait fixé proportionnellement au nombre de ménages bénéficiant du chèque énergie dans le département. Les fournisseurs garderaient la possibilité de verser aux départements une contribution complémentaire volontaire, mais qui ne ferait pas ensuite l'objet d'un remboursement sur fonds publics.

Proposition n°8

Un « fournisseur universel de dernier recours » d'électricité doit être mis en place.

Constat Les consommateurs – particuliers ou professionnels – qui ne parviennent pas à souscrire un contrat avec un fournisseur d'énergie, notamment du fait des difficultés financières qu'ils rencontrent, doivent pouvoir bénéficier d'une fourniture minimale d'électricité, qui est un bien de première nécessité. La question est particulièrement sensible dans les zones dans lesquelles il n'existe qu'un seul fournisseur (certaines entreprises locales de distribution), et dans lesquelles la concurrence n'est donc pas encore effective. Les consommateurs en cause, qui sont souvent les plus fragiles, peuvent alors se retrouver dans des situations inextricables.

Solution Le médiateur national de l'énergie demande, comme il l'a déjà fait dans son rapport d'activité de 2016, que soit créé un fournisseur universel de dernier recours d'électricité. Cette solution a été prévue par la loi relative à l'énergie et au climat pour le gaz naturel. Il devient urgent de la mettre en place également pour le bien de première nécessité qu'est l'électricité.

5 ► Clarifier les responsabilités des distributeurs



Proposition n°9

Les gestionnaires du réseau de distribution d'électricité doivent prendre en charge la rénovation et la mise aux normes des colonnes montantes.

Constat La loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018, dite ELAN, a progressivement intégré dans les réseaux de distribution l'ensemble des colonnes montantes d'électricité. Toutefois, compte tenu du nombre et de la vétusté des colonnes montantes qui lui ont récemment été transférées, ENEDIS refuse, dès lors que les travaux à réaliser ne répondent pas à un besoin de sécurité, de prendre en charge les travaux de mise aux normes ou de rénovation de ces colonnes montantes ayant pour seul objet de permettre une augmentation de la puissance en électricité ou la pose d'un compteur supplémentaire ([voir page 68](#)).

Solution Le médiateur national de l'énergie demande qu'ENEDIS assume la mission qui lui incombe en sa qualité de gestionnaire de réseau de distribution d'électricité, et prenne en charge les travaux de rénovation des colonnes montantes, notamment ceux de renforcement nécessaires lorsqu'un consommateur a besoin de modifier la puissance à laquelle il a souscrit.

Au regard du chantier important que la rénovation et la mise aux normes des colonnes montantes représente dans les années à venir, le médiateur national de l'énergie recommande que les obligations précises du distributeur d'électricité en la matière soient définies avec la Commission de régulation de l'énergie.

Proposition n°10

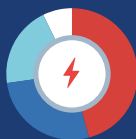
Le réseau de distribution de gaz doit aller jusqu'au compteur et inclure le « *bout parisien* ».

Constat Le « *bout parisien* » est la partie de la canalisation de gaz située entre le compteur et l'organe de coupure individuel dans les parties communes ou l'installation privative. Il est, notamment dans certains immeubles parisiens, « *sous la garde de l'utilisateur* », sans qu'il en soit d'ailleurs informé !

Dans l'esprit de tout le monde, y compris de nombre de spécialistes, la responsabilité du consommateur porte sur l'installation de gaz située à l'intérieur de son logement et s'arrête, en tout état de cause, à son compteur. Toutefois, un débat juridique complexe et qui laisse des incertitudes sur les responsabilités en cas d'accident et sur l'obligation d'entretien, s'est développé autour de la propriété et de la responsabilité sur le « *bout parisien* ».

Solution Le médiateur national de l'énergie propose de mettre un terme par la loi à cette situation, qui risque d'avoir des conséquences en matière de responsabilité. Il propose qu'une disposition législative procède, comme cela a été fait pour les colonnes montantes en électricité, au transfert de propriété et à l'intégration au réseau de distribution de gaz de l'ensemble de l'installation située en amont du compteur, ce qui inclura le « *bout parisien* » qui, contrairement à ce que peut laisser entendre son nom, concerne tout le territoire national.





2019

CHIFFRES CLÉS

p.99

Information et communication

p.102

Litiges reçus

p.106

Litiges traités en médiation

p.108

Organisation de l'institution

p.109

Effectifs

p.110

Budget

INFORMATION ET COMMUNICATION



2,1 millions

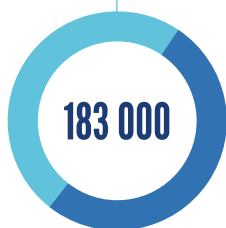
de consommateurs
informés par le médiateur
national de l'énergie



Par le numéro vert

0 800 112 212

94 000
pour la liste des
fournisseurs



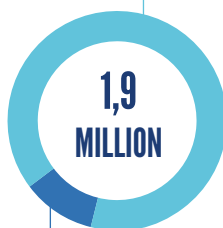
• 89 000
appels traités par
les conseillers



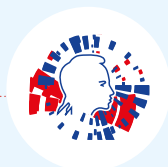
Par les sites internet du médiateur

1,7 million •
sur energie-info.fr

(39 %
ont utilisé le
comparateur
d'offres).



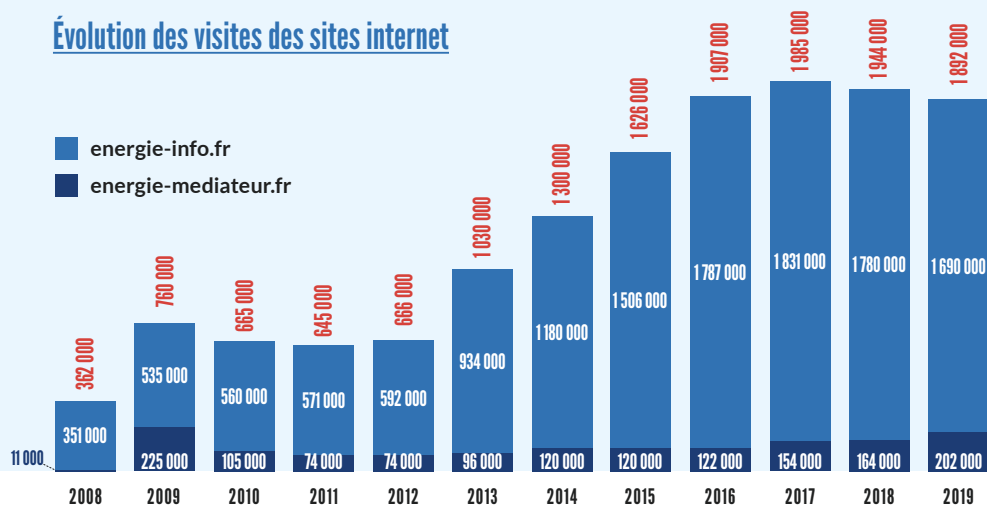
• 202 000
sur energie-mediateur.fr



10 000

demandes traitées par le niveau 2
du service d'information Energie-Info

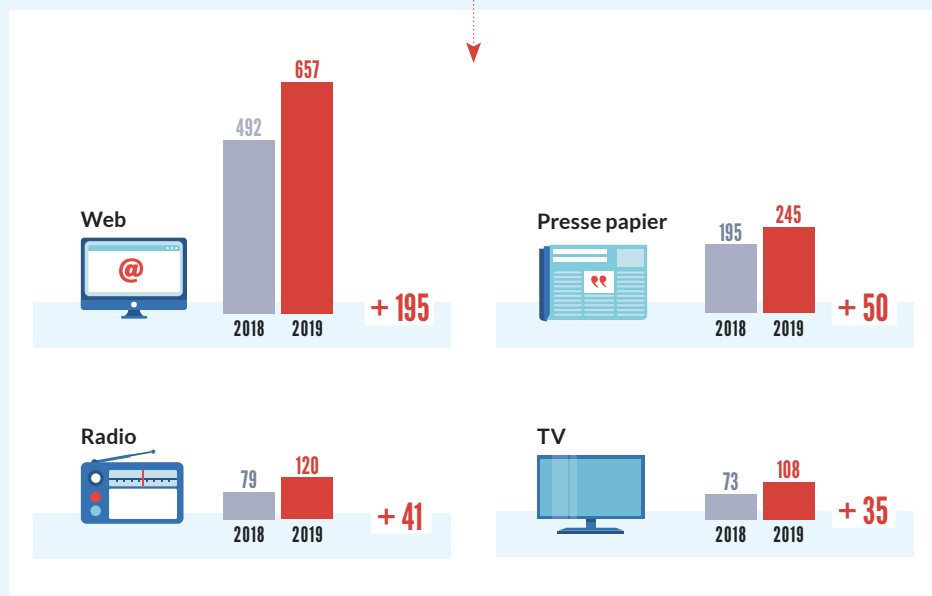
Évolution des visites des sites internet



Le médiateur dans les médias

1 130

citations cette année dans
les médias (839 en 2018).



Les thèmes les plus repris



Achat groupé Baromètre Médiation Précarité Coupure
 Hausse des prix des TRV **Démarchage** Fin des TRV Chèque énergie
 Comparateur **Rapport annuel 2018** Compteur communicant
 Énergie verte
 Rénovation Colonnes montantes

Le médiateur sur les réseaux sociaux



4 560 (+ 673)
abonnés en 2019



1 314 (+ 298)
abonnés en 2019



1 112 (+ 380)
abonnés en 2019

Les informations diffusées par le médiateur



52

vidéos
visionnées par
22 000 internautes



17

lettres
électroniques
envoyées chacune
à 1 490 abonnés



5

émissions Consomag
vues chacune par
2,2 millions de
téléspectateurs

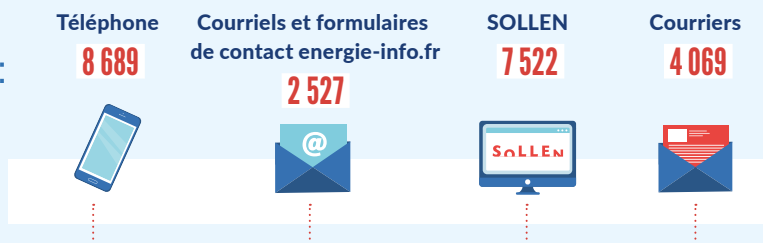


3

lettres
d'information
envoyées en
3 100 exemplaires

LITIGES REÇUS

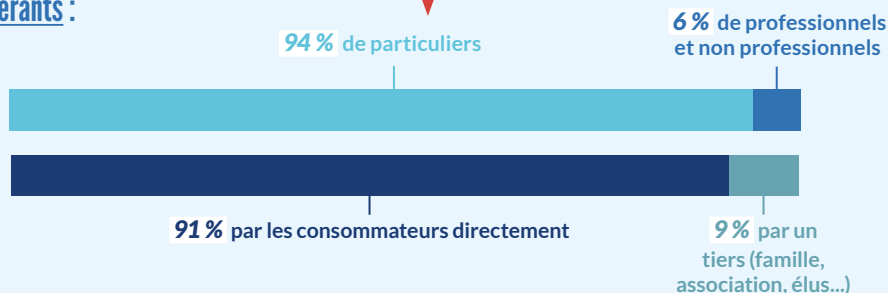
Canal de réception :



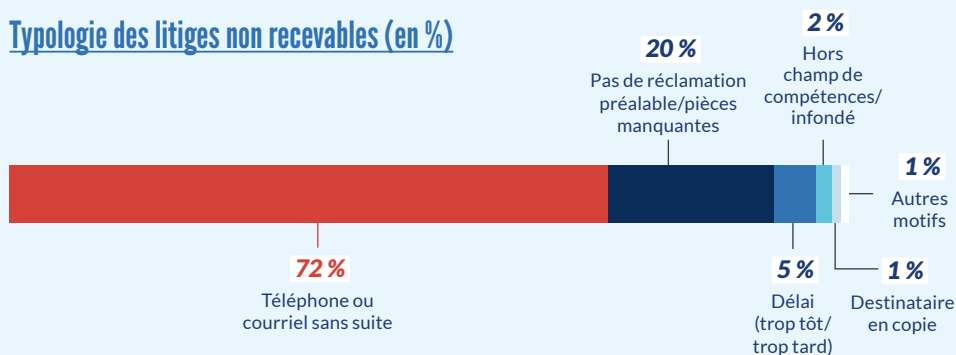
22 807 litiges reçus

(dont **7 197** recevables en médiation)

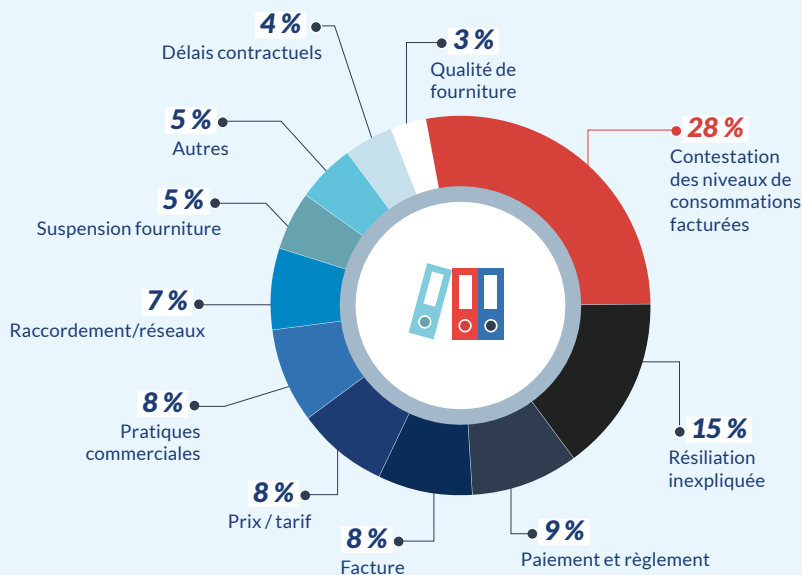
Profil des requérants :



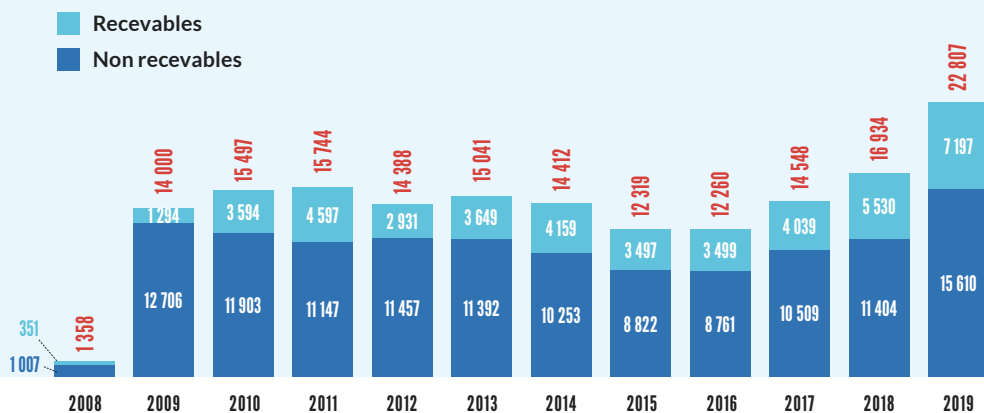
Typologie des litiges non recevables (en %)



Typologie des 22 807 litiges reçus (en %)

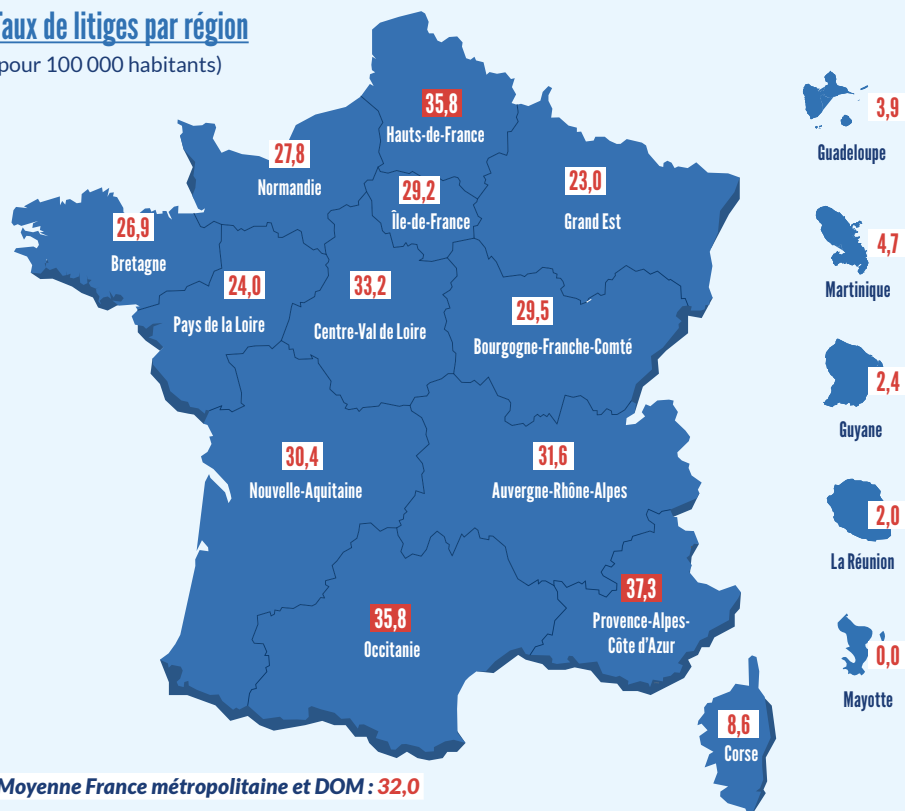


Évolution du nombre de litiges reçus



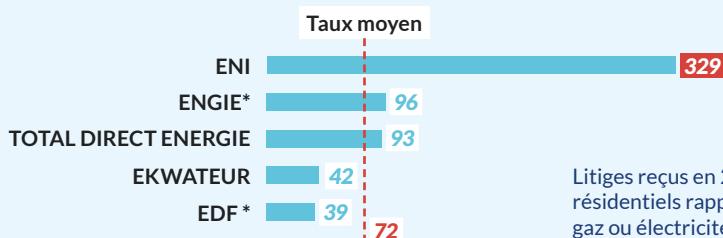
Taux de litiges par région

(pour 100 000 habitants)



Moyenne France métropolitaine et DOM : 32,0

Taux de litiges par fournisseur



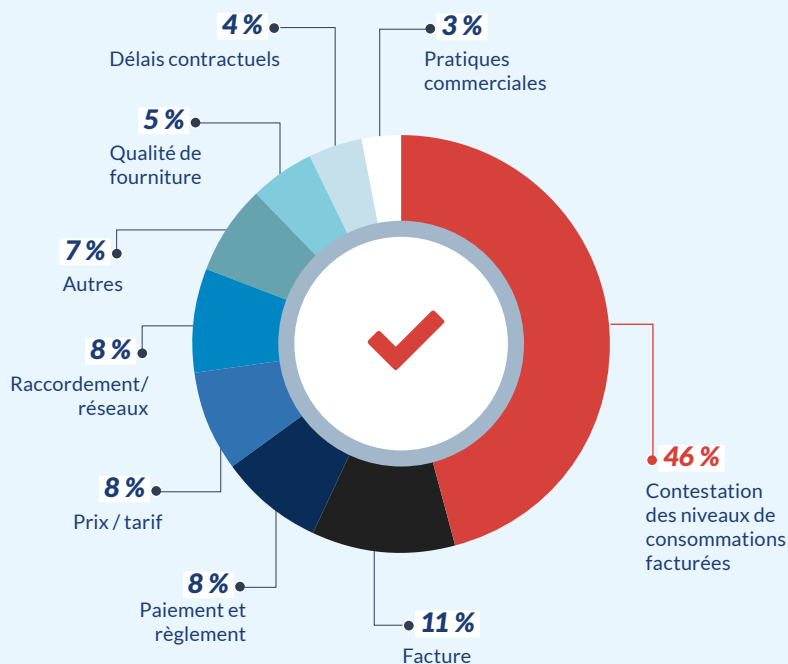
Litiges reçus en 2019 pour les clients résidentiels rapportés à 100 000 contrats gaz ou électricité en portefeuille.

Taux calculé sur la base du nombre de contrats moyens en 2019.

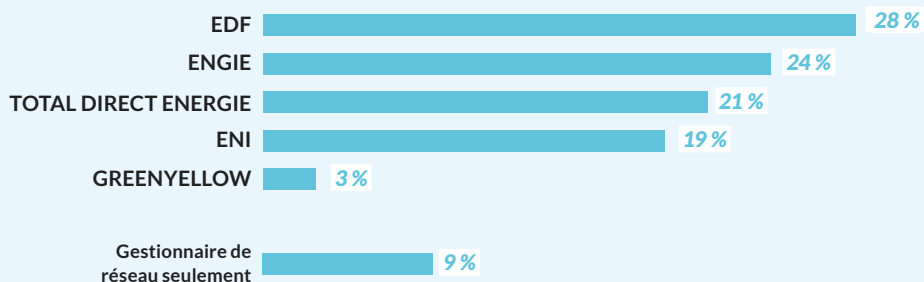
Note : seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 100 000 clients sur la zone ENEDIS/GRDF.

*Par équité, les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés.

Typologie des 7 197 litiges recevables (en %)



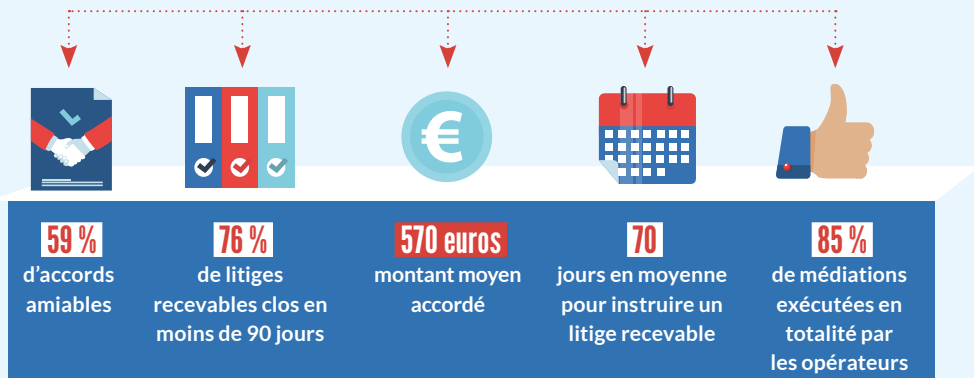
Répartition des litiges recevables par fournisseur (en %)



LITIGES TRAITÉS EN MÉDIATION

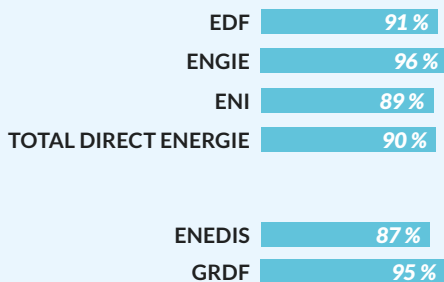
6 784

recommandations et accords amiables en 2019



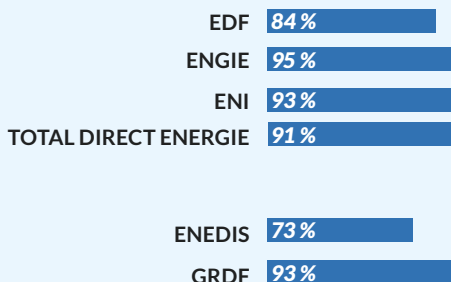
Suivi des préconisations

Financières et non financières



Ensemble des opérateurs : **90 %**

Financières (% accordé en moyenne)



Ensemble des opérateurs : **83 %**

Note : seuls apparaissent les opérateurs ayant fait l'objet d'au moins 500 préconisations.

Satisfaction des consommateurs

Enquête téléphonique réalisée par l'institut Market Audit entre les 5 et 7 février 2020 auprès d'un échantillon de 352 répondants ayant saisi le médiateur national de l'énergie.



92 %

des consommateurs se disent prêts à recommander le médiateur national de l'énergie à un proche.



90 %

des personnes interrogées se disent satisfaites de l'action du médiateur.

Les équipes du médiateur sont jugées



90 %

expertes

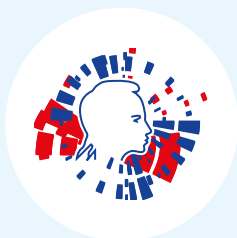
96 %

accessibles



91 %

compétentes



94 %

sympathiques



92 %

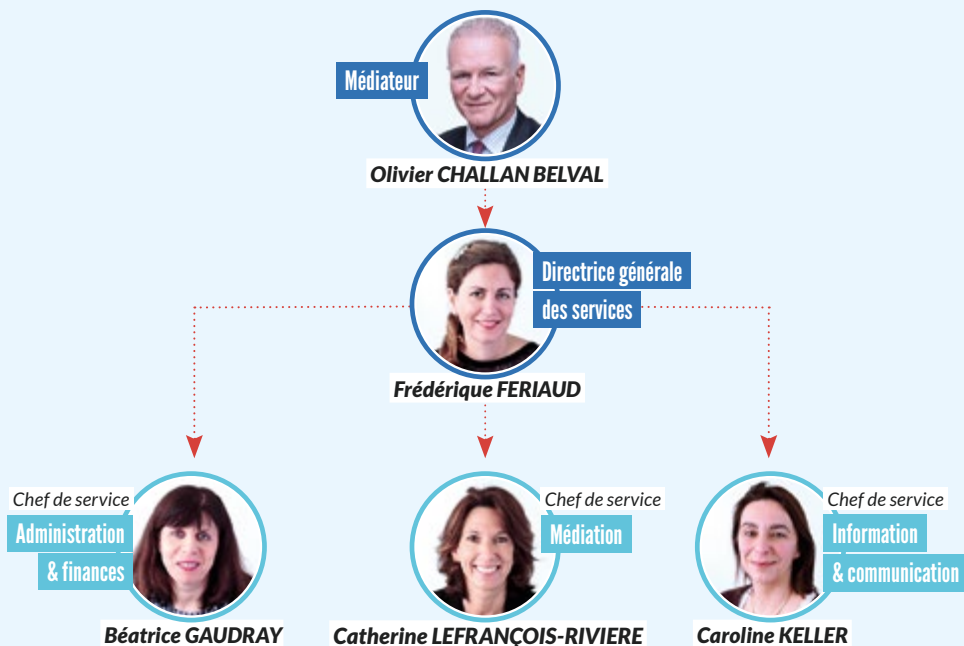
réactives

92 %

indépendantes



ORGANISATION DE L'INSTITUTION



Nommé médiateur national de l'énergie le 25 novembre 2019 pour un mandat de six ans, **Olivier CHALLAN BELVAL** est conseiller d'État depuis décembre 1999 ; il a siégé notamment à la section du contentieux, puis à la section des travaux publics. Dans le domaine de l'énergie, il a d'abord été directeur général de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) de 2003 à 2008, puis commissaire à la CRE de 2011 à 2015. Dernièrement, il a été membre du Comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDîS) de la CRE de mars à novembre 2019.

Jean Gaubert a été médiateur national de l'énergie de novembre 2013 à novembre 2019.

EFFECTIFS

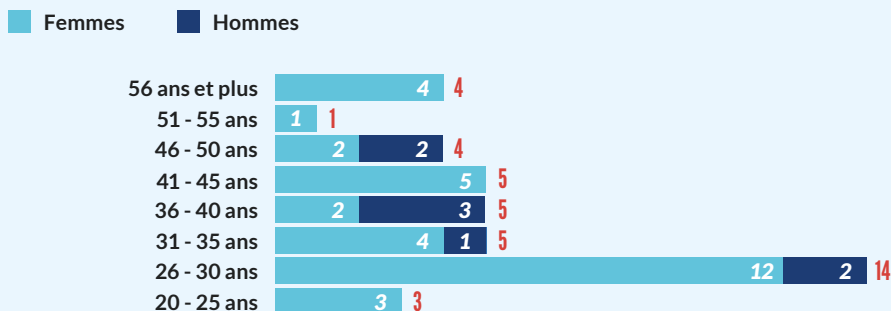
Répartition des effectifs par mission



Les équipes au 31 décembre 2019



Pyramide des âges des agents du médiateur national de l'énergie



Total : **41 agents**

BUDGET

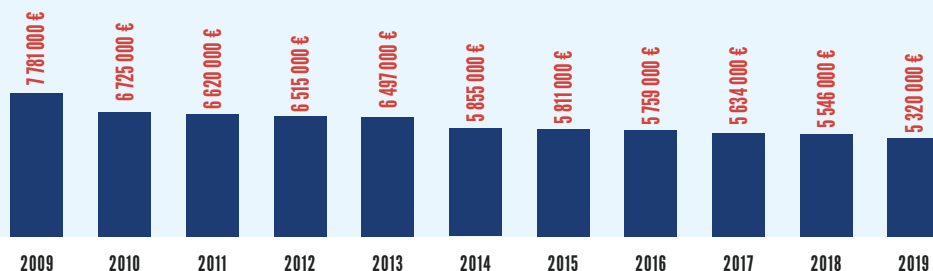
Budget par programme

Missions	Budget prévisionnel	Budget réalisé	% d'exécution
Résoudre les litiges	2 118 200 €	2 192 163 €	103 %
Informers les consommateurs	1 150 000 €	1 158 188 €	101 %
Piloter la performance	2 051 800 €	1 919 336 €	94 %
TOTAL	5 320 000 €	5 269 687 €	99 %

Répartition du budget réalisé par poste

Postes	Montant en €	%
Personnel	2 843 493 €	54,0 %
Fonctionnement hors personnel dont :	2 181 224 €	41,4 %
Loyers et charges	924 698 €	18 %
Actions d'information auprès du grand public	237 040 €	4 %
Autres dépenses de communication	59 439 €	1 %
Prestations externes du dispositif d'information des consommateurs Energie-Info	321 628 €	6 %
Autres dépenses de fonctionnement	206 770 €	4 %
Formation	14 133 €	0,3 %
Appui logistique et informatique	91 754 €	2 %
Dotation aux amortissements	227 086 €	4 %
Provisions pour risques	98 676 €	2 %
Investissement	244 970 €	4,6 %
TOTAL	5 269 687 €	100 %

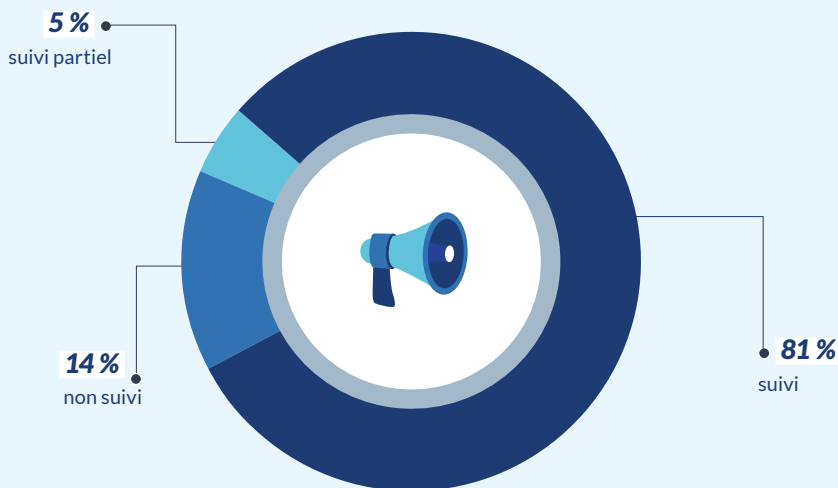
Budget prévisionnel





RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES

38 recommandations génériques
émises en 2019 par le médiateur
soit **403** depuis sa création



RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES ÉMISES EN 2019

Les recommandations génériques proposent des évolutions aux acteurs de l'énergie pour améliorer le fonctionnement du marché, au bénéfice des consommateurs et prévenir les litiges.

Rappel de la réglementation

 Le fournisseur doit faire apparaître sur les factures, l'historique de la consommation en kWh sur une année pleine précédant l'établissement de la facture et distinguant les consommations réelles et estimées (article 4 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus).

→ **Recommandation n° D2019-06966**



 Le fournisseur doit régulariser la facturation des estimations de consommation en :
- répartissant la consommation entre deux relevés, avant et après un changement de prix, en fonction de la durée de chaque période ;
- tenant compte, le cas échéant, des coefficients climatiques retenus par le fournisseur ;
- utilisant un coefficient de conversion unique sur la période régularisée (article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012).

→ **Recommandation n° D2019-12999**



 Le fournisseur doit facturer les estimations de consommation en se fondant sur les consommations réelles antérieurement constatées pour des périodes similaires (article L.224-12 du code de la consommation).

→ **Recommandation n° D2019-12999**



 Le fournisseur ne doit pas inscrire sur ses factures « relevé réel ENEDIS » pour rendre compte des index estimés par ce dernier.

→ **Recommandation n° D2019-11478**



 Le fournisseur doit appliquer une méthode de répartition des consommations prorata temporis, en cas de changement de prix et en l'absence de relevés, sauf à prévoir des coefficients de pondération dans ses CGV (article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus).

→ **Recommandation n° D2019-11478**



 Le fournisseur doit préciser sur ses factures si les consommations prises en compte sont réelles ou estimées ou transmises par le client (article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus).

→ **Recommandation n° D2019-06966**



Particulier



Professionnel

✓ Suivi

✓ Suivi partiel

✗ Non suivi

? En cours

XXXXX-XXXXX

Référence du dossier

Rappel de la réglementation (suite)

 Le fournisseur doit afficher sur ses factures la date estimative de la prochaine facture et le délai de remboursement du trop perçu (articles 4 et 11 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus).

➔ **Recommandation n° D2019-04262**



 Le fournisseur doit respecter le délai d'information préalable des clients en cas d'évolution du prix de vente de la tonne de GPL (article L.224-22 du code de la consommation).

➔ **Recommandation n° D2019-02320**



 Le fournisseur ne doit pas remettre en cause, avant son terme, l'engagement d'un prix garanti.

➔ **Recommandation n° D2019-01048**



 Le distributeur doit adresser un nouveau courrier recommandé au consommateur avant l'expiration d'un délai de 14 mois, après l'envoi d'un premier courrier qui n'a pas permis de recueillir un relevé (article L.224-11 du code de la consommation).

➔ **Recommandation n° D2018-18759**



 Si le fournisseur propose à ses clients de payer par prélèvement, il doit également leur offrir la possibilité de souscrire des offres permettant de régler leurs factures par chèque et en espèces.

➔ **Recommandation n° D2018-12607**



 Le fournisseur ne doit pas refuser une demande de transcription en braille de la facture d'énergie (article L.224-2 du code de la consommation).

➔ **Recommandation n° D2018-14620**



 Le fournisseur doit respecter la date de résiliation souhaitée par ses clients conformément à l'article L.224-14 du code de la consommation.

➔ **Recommandation n° D2019-04183**



Changement de fournisseur

 Le fournisseur doit définir, à titre transitoire, avec le distributeur et en concertation avec la CRE, une solution de nature à garantir aux clients le libre choix de changer de fournisseur sans leur opposer l'indisponibilité de la formule tarifaire d'acheminement saisonnée.

➔ **Recommandation n° D2019-07653**



 Le fournisseur doit faire évoluer rapidement son système d'information afin de pouvoir souscrire toutes les formules tarifaires d'acheminement prévues par le TURPE.

➔ **Recommandation n° D2019-07653**



 Le fournisseur ne doit pas effectuer unilatéralement de corrections d'index de changement de fournisseur (cf. les recommandations génériques 2012-0718 ; 2012-0636 ; 2012-0593).

➔ **Recommandation n° D2018-18809**



Colonne montante

 Le distributeur doit prendre immédiatement et intégralement en charge le renforcement de la colonne montante, intégrée au réseau, chaque fois qu'une demande d'augmentation de puissance met en évidence que la colonne nécessite un renforcement. Ce coût est couvert par le tarif d'utilisation du réseau public de distribution d'électricité.

→ **Recommandation n° D2019-10895**

✗

Comptage

 Le fournisseur doit appliquer strictement la procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle en BT ≤ 36 kVA, établie sous l'égide la Commission de régulation de l'énergie, en sollicitant en urgence une mise en service pour empêcher ou mettre un terme à une interruption d'alimentation du client, notamment lorsque le compteur en cause est un compteur LINKY.

→ **Recommandation n° D2018-16690**

✓

 Le fournisseur doit faire évoluer ses procédures pour ne pas opposer à ses clients qui suspectent une inversion de point de livraison un délai de 7 jours pour le traitement de leur réclamation.

→ **Recommandation n° D2018-16155**

✓

 Le fournisseur doit traiter sans délai les réclamations de ses clients dont le contrat a été résilié par erreur et qui suspectent une inversion de PDL, et faire évoluer ses procédures internes en ce sens.

→ **Recommandation n° D2018-16155**

✓

Conditions générales de vente

 Le fournisseur ne doit pas modifier ses conditions contractuelles avant l'expiration de la durée initiale d'engagement.

→ **Recommandation n° D2019-11478**

?

 Le fournisseur doit prévoir par réciprocité, l'application de pénalités de résiliation anticipée dans l'hypothèse où le contrat serait résilié du fait du fournisseur avant son terme.

→ **Recommandation n° D2019-09064**

✗

 Le fournisseur doit rédiger la clause de cession de manière équilibrée en précisant :

- les conditions dans lesquelles le fournisseur peut s'opposer à une cession de contrat ;
- la possibilité pour le client de s'opposer au transfert de son contrat à un autre fournisseur, pour un motif légitime, sans verser de pénalités.

→ **Recommandation n° D2019-09064**

✗

Conseil tarifaire

-  Le fournisseur doit permettre à un client de modifier la classe de consommation en gaz en cours d'exécution du contrat, sans lui opposer une condition d'ancienneté.

➔ **Recommandation n° D2019-04395**



Facturation

-  Le fournisseur doit indiquer la date réelle du relevé ou de l'auto-relevé et non pas la date de facturation pour rendre compte d'un relevé.

➔ **Recommandation n° D2019-07334**



-  Le fournisseur doit préciser sur ses factures, les modalités de décompte du prix de l'abonnement mensuel affiché.

➔ **Recommandation n° D2018-16750**



-  Le fournisseur doit permettre au consommateur de refuser la revalorisation des mensualités qui lui est proposée en cours de période et de modifier les conditions générales de vente en conséquence en informant le consommateur de cette possibilité.

➔ **Recommandation n° D2019-09549**



-  Le fournisseur ne doit pas émettre de facture de régularisation avant la date prévue, sans justification légitime (échancier mal ajusté, absence de facture sur relevé dans l'année qui a précédé) et sans en avoir préalablement prévenu le client.

➔ **Recommandation n° D2018-18492**



-  Le fournisseur doit prévoir un échancier de mensualisation d'un montant et d'une durée adaptés à la date prévue de la première facture de régularisation, si elle doit être émise avant un an.

➔ **Recommandation n° D2018-18492**



-  Le fournisseur doit préciser sur les factures le prix unitaire des différentes composantes du TURPE et les assiettes de calcul prises en compte pour la facturation.

➔ **Recommandation n° D2019-00234**



-  Le fournisseur ne doit pas facturer de frais de mise en service à ses clients qui passent d'un tarif réglementé à une offre de marché.

➔ **Recommandation n° D2019-05963**



Information

 Le fournisseur doit informer ses clients en cas d'évolution des prix de vente résultant d'une évolution de la réglementation et répondre rapidement aux réclamations formulées sur ces sujets.

➔ **Recommandation n° D2019-02833**



 Le fournisseur doit corriger son offre de souscription afin de ne pas laisser croire aux consommateurs que toute diminution du tarif réglementé entraînerait une baisse équivalente sur le prix du kWh pour l'année à venir, alors que ce n'est pas toujours le cas. Dans le contexte d'une hausse du tarif réglementé de vente suivie d'une baisse, la baisse n'est prise en compte que si elle ne ramène pas le prix de vente en dessous du prix de souscription.

➔ **Recommandation n° D2019-03129**



 Le fournisseur doit respecter le préavis d'un mois pour informer le client de tout changement de prix (article L.224-10 du code de la consommation).

➔ **Recommandations n° D2019-05527**

➔ **Recommandations n° D2018-16750**



 Le fournisseur doit présenter les offres et conditions particulières de vente, en indiquant toutes les composantes du TURPE à ajouter au prix de l'abonnement et du kWh, de sorte que les consommateurs, même professionnels, puissent comparer, en connaissance de cause, les prix des offres concurrentes.

➔ **Recommandations n° D2019-00234**

➔ **Recommandations n° D2018-18679**



 Le distributeur doit informer les propriétaires des modalités d'évacuation des déchets verts occasionnés par l'élagage.

➔ **Recommandation n° D2019-14163**



Paie ment

 Le fournisseur doit prélever les échéances prévues par le plan de mensualisation et faire clairement apparaître sur la facture de régularisation la totalité des mensualités prélevées.

➔ **Recommandation n° D2019-04262**



 Le fournisseur doit proposer systématiquement à ses clients mensualisés une réévaluation des mensualités lorsqu'un relevé intermédiaire révèle que le plan de mensualisation initialement arrêté n'est pas conforme à la consommation constatée par un relevé.

➔ **Recommandation n° D2019-05701**



Particulier



Professionnel

✓ Suivi

✓ Suivi partiel

✗ Non suivi

? En cours

XXXXX-XXXXX

Référence du dossier

Crédits photos :

p4 - p108 : J-B Eyguesier	p53 : Evelyne Pouyaut
p10 : Cyano66	p54 : Gabrielle Henderson
p12 - p22 - p41 : Fizkes	p56 : Courtneyk
p13 : Casey Horner, Valerii	p61 : Microgen
Vtoryhin	p63 : Andrei R
p14 : Mauro Mora	p64 : Joel Filipe
p16 - p27 : Vincent Bourdon	p65 : Timon Studler
p17 - p45 : Headway	p67 : Nes Nil
p18 : Helloquence	p68 : George Clerk
p20 : Aslan Alphan	p69 : Ranplett
p21 : Scott Graham	p71 : Andrey Popov
p25 : Adrien Olichon	p72 : Pop Jop
p29 - p30 : Hoozone	p74 : Enedis/Julien Pitinome
p 33 : Gree	p75 : DNY59
p34 : Ijubaphoto	p76 : Lovelyday12
p35 : Joshua Ness	p77 : Edvinas Bruzas
p36 : Wavebreakmedia	p78 : OgnjenO
p37 : S-cphoto	p79 : Thom Holmes
p38 : Skynesher	p82 : Cornut Cyrus
p40 : Nil Castellvi	p84 : Abat Cyril
p44 : Shinyfamily	p87 : Thuillier Jean-Claude
p46 : Pattanaphong	p108 : Patrick Sordoillet
Khuankaew	
p48 : Geoffroy Hauwen	
p50 : Bethany Legg	
p52 : Altayb	

Rédaction : Suo Science

Conception graphique : Caracter

ISSN : 2417-3231

Les propos tenus dans les interviews n'engagent pas le médiateur national de l'énergie.

Fin de rédaction des textes le mardi 9 juin 2020



**Le médiateur
national
de l'énergie**

15 rue Pasquier - 75008 Paris

Tél : 01 44 94 66 00

www.energie-mediateur.fr