

Accompagner et protéger les consommateurs

rapport d'activité 2021

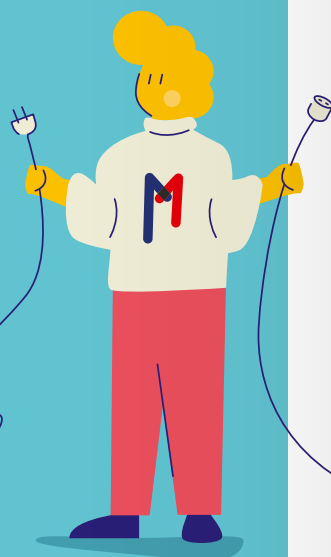


Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, dans la perspective de l'ouverture à la concurrence des marchés du gaz naturel et de l'électricité. Il a deux missions légales : participer à l'information des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



energie-mediateur.fr

suivez-nous sur



édito

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

En 2021, le médiateur national de l'énergie a célébré son quinzième anniversaire. Un anniversaire, c'est toujours l'occasion de regarder ce qui a été accompli, mais aussi, et surtout, de se tourner vers l'avenir. En 15 ans, les services du médiateur national de l'énergie ont ainsi informé plus de 21 millions de consommateurs d'énergie sur leurs droits et sur les démarches qu'ils doivent accomplir ; ils ont également émis plus de 46 000 recommandations de solutions amiables, qui ont été suivies par les entreprises concernées dans plus de 90 % des cas. Reconnu « *Autorité publique indépendante* » par la loi n° 2017-55 du 20 janvier 2017, le médiateur national de l'énergie est aujourd'hui considéré comme un « *acteur incontournable du secteur de l'énergie* » et un « *interlocuteur privilégié des pouvoirs publics* », selon les termes mêmes du Premier ministre, monsieur Jean Castex, dans le message qu'il lui a adressé à l'occasion de ce quinzième anniversaire.

Au cours des dernières années, le médiateur national de l'énergie a mené des actions fermes et résolues auprès des entreprises du secteur de l'énergie, pour les inciter à améliorer significativement la qualité et l'efficacité de leurs relations avec les consommateurs. C'est un devoir qui s'impose naturellement aux professionnels du secteur à l'égard de leurs clients ; mais c'est aussi leur intérêt, si l'on veut instaurer la confiance et permettre à la concurrence de s'exercer dans l'intérêt des consommateurs finals, comme le rappellent toutes les directives européennes.

Le médiateur national de l'énergie a ainsi, à l'occasion de ses derniers rapports d'activité, attribué à certains fournisseurs des « *cartons rouges* », qui ont contribué à les inciter à prendre des mesures pour améliorer leurs pratiques, même si des efforts doivent encore être réalisés. Aussi, le fournisseur ENI, qui avait le taux de litiges le plus élevé en 2020, a mis en place un système informatique plus performant et a amélioré fortement la qualité de son service clients ; le nombre de litiges que je reçois le concernant, même s'il reste encore très élevé, a diminué de 26 % en 2021 ; les échanges en médiation se passent bien avec ce fournisseur, qui suit systématiquement les recommandations que j'émet. En ce qui concerne le fournisseur TOTALENERGIES, la très forte hausse des litiges reçus en 2021 (+27 %) était la conséquence d'une dégradation de la qualité de son service clients et de problèmes avec son système d'information qui avaient commencé en 2020 et s'étaient poursuivis jusqu'en juillet 2021 ; le fournisseur TOTALENERGIES a mené des audits et mis en œuvre des mesures correctives, qui ont permis au cours des derniers mois une légère décline des litiges dont je suis saisi ; mais il reste encore des progrès importants à accomplir.

En revanche, la situation s'est sensiblement dégradée au cours de l'année 2021 chez le fournisseur EDF, pour lequel le nombre de litiges reçus a augmenté de 24 %, entraînant une forte dégradation de son taux de litiges. Le fournisseur EDF a indiqué que cette situation correspondait à des difficultés ponctuelles et devrait s'améliorer à partir du deuxième trimestre de l'année 2022, ce qui va être particulièrement observé par les services de médiation.

Les fortes hausses des prix de l'énergie constatées depuis fin 2021 ont sensiblement bousculé le paysage du secteur de l'énergie, puisque quelques fournisseurs ont cessé leur activité ou ont renoncé à commercialiser des offres. Certains fournisseurs ont tenté, pour poursuivre leur activité, de recourir à des solutions que je considère ne pas être acceptables. Tel est le cas de la pratique consistant à transformer le contrat de ses clients, indexé sur les tarifs réglementés, en un contrat

mateurs. J'ai proposé, en complément des mesures de soutien qui ont été mises en place par le Gouvernement pour venir en aide à ceux qui rencontrent des difficultés pour payer leurs factures, qu'il soit désormais interdit de procéder à des coupures d'électricité pour impayés et que soit garantie à tous une alimentation minimum en électricité, qui est un produit de première nécessité, ainsi que le rappelle l'article L. 121-1 du code de l'énergie. Certains fournisseurs ont,

“J’ai proposé, en complément des mesures de soutien qui ont été mises en place par le Gouvernement pour venir en aide à ceux qui rencontrent des difficultés pour payer leurs factures, qu’il soit désormais interdit de procéder à des coupures d’électricité pour impayés.”

indexé sur les prix des marchés de gros, ou encore, à appliquer des hausses de prix pour des contrats conclus avec un prix fixe sur une période donnée, en se retranchant derrière le préavis d'information d'un mois prévu par l'article L. 224-10 du code de la consommation. Comme j'ai l'occasion de le développer dans le présent rapport (voir p. 42), je considère que cette disposition législative ne permet en aucun cas de procéder à des modifications d'une clause substantielle du contrat. De telles pratiques trompent les consommateurs ; elles faussent également le jeu de la concurrence.

Les hausses très importantes des prix de l'énergie ont également aggravé la situation de précarité d'un certain nombre de consom-

d'ailleurs, annoncé mettre immédiatement en application cette proposition, sans attendre qu'une loi l'impose ; il m'apparaît néanmoins nécessaire qu'elle puisse bénéficier à tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur.

Dans ce contexte de hausse des prix de l'énergie, le nombre d'offres de fourniture proposées a été divisé par deux et on a pu observer une grande fébrilité des fournisseurs ; on a malheureusement pu également constater des comportements peu respectueux des consommateurs. Ainsi E. LECLERC ÉNERGIES, qui proposait l'une des offres d'électricité les plus attractives du marché pour ses clients ayant une carte de fidélité, a fini par les abandonner purement



et simplement, après leur avoir proposé dans un premier temps de souscrire une offre à tarification dynamique, avant de renoncer compte tenu du contexte de prix élevés sur les marchés.

J'avais eu l'occasion d'exprimer publiquement de sérieuses réserves sur ce type d'offres, qui sont particulièrement risquées, notamment pour les consommateurs domestiques, et font peser sur eux le risque des coûts d'approvisionnement qui doit être normalement supporté par le fournisseur ; le contexte actuel de forte hausse des prix de l'énergie a malheureusement confirmé la pertinence de cette mise en garde.

Les comportements observés au cours des derniers mois me semblent conduire à s'interroger sur les conditions de délivrance des autorisations de fourniture d'énergie. Ils doivent également inciter à mettre en œuvre des mesures permettant de mieux protéger les consommateurs et d'éviter une envolée des litiges et des saisines du médiateur national de l'énergie qui en découlent.

En effet, si les gains de productivité réalisés par les services du médiateur national de l'énergie ont permis de faire face à une croissance à deux chiffres de son activité plusieurs années de suite, la hausse persistante des litiges en médiation ne permet plus de formuler toutes les recommandations dans le délai réglementaire de 3 mois. Cette situation est préoccupante pour les consommateurs d'énergie concernés ; elle l'est aussi pour l'image et le rôle du médiateur national de l'énergie, mais également pour la confiance qui est indispensable pour réussir l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie. Il est donc essentiel, particulièrement dans le contexte actuel, que le médiateur national de l'énergie soit doté de tous les moyens lui permettant de remplir les missions qui lui ont été confiées par la loi. ■■■■

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Reprise de l'édito de la **lettre anniversaire du médiateur national de l'énergie** "spécial 15 ans" que le Premier ministre **Jean Castex** lui avait fait l'honneur de rédiger

Il y a quinze ans, la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie créait le médiateur national de l'énergie, en lui confiant une double mission : informer les consommateurs et résoudre à l'amiable les litiges. Il s'en est acquitté avec brio, devenant rapidement un acteur incontournable du secteur de l'énergie. Les chiffres permettent de prendre

la mesure du travail accompli. Depuis sa création, le médiateur national de l'énergie a en effet informé plus de 21 millions de consommateurs d'énergie sur leurs droits et les démarches qu'ils doivent accomplir. Il a également émis plus de 46 000 recommandations écrites de solutions amiables. Aujourd'hui, c'est bien simple : lorsque les

consommateurs domestiques et les petits professionnels se posent une question ou lorsqu'ils rencontrent des problèmes avec leur fournisseur d'énergie, c'est tout naturellement vers le médiateur qu'ils se tournent. Le médiateur informe également les consommateurs de manière totalement impartiale et indépendante sur les offres d'énergie disponibles auxquelles ils peuvent souscrire. En 2017, le Parlement lui a d'ailleurs explicitement reconnu le statut d'autorité publique indépendante, ce qui constitue, s'il en était besoin, une garantie supplémentaire de sa parfaite indépendance.

C'est ainsi que le médiateur a créé un comparateur officiel d'offres d'énergie, voilà un peu plus de dix ans, qui a été consacré par le Parlement en 2019. Grâce au service d'information énergie-info, accessible en ligne et par téléphone, le médiateur national de l'énergie apporte également une aide personnalisée aux consommateurs sur ce sujet.

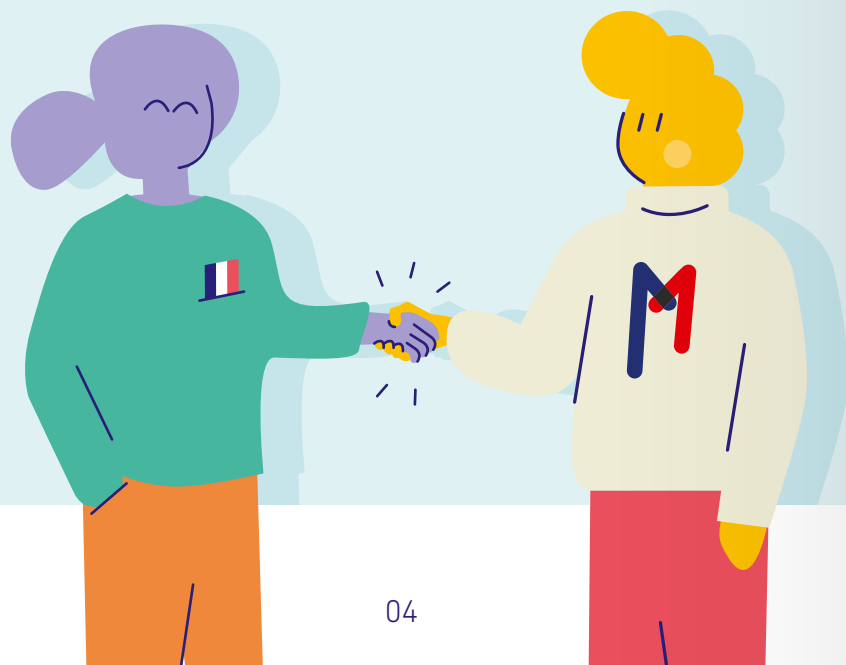
Je constate aussi avec satisfaction qu'il a su s'imposer comme un mode alternatif de règlement des litiges particulièrement efficace. En effet, non seulement les médiations qu'il mène sont gratuites, mais les entreprises concernées, qui sont légalement tenues de participer au processus de médiation, exécutent ses recommandations dans près de 90 % des cas. Le médiateur national de l'énergie a même développé avec succès sa propre plateforme de médiation en ligne, baptisée SOLLEN. Opérationnelle depuis 2013, elle est en tous points exemplaire de ce qu'il est possible de faire en matière de dématérialisation des procédures.

Mais, en réalité, le rôle du médiateur national de l'énergie va bien au-delà de ces seules missions confiées par la loi.

Depuis sa création, il est en effet devenu un interlocuteur privilégié des pouvoirs publics, notamment en fournissant des chiffres et analyses essentiels, qui permettent d'éclairer la décision publique. Ces dernières années, il a aussi été à l'origine de plusieurs mesures cruciales de protection des consommateurs. Je pense notamment à la mise en place de la trêve hivernale pour les coupures d'électricité et de gaz naturel, ainsi qu'à l'interdiction des rattrapages de facturation supérieurs à quatorze mois en cas d'erreur de facturation consécutive à une négligence d'un opérateur. Face à la forte hausse des prix de l'énergie à laquelle nous sommes actuellement confrontés, je sais pouvoir compter sur le médiateur pour accompagner le Gouvernement, tout particulièrement pour aider et protéger les consommateurs, à commencer par les plus précaires d'entre eux, qui sont nombreux à faire appel à lui.

En quelques années, le médiateur national de l'énergie s'est ainsi imposé comme l'un des services publics les plus appréciés par nos concitoyens, grâce à ses qualités jamais démenties de proximité, d'expertise et d'indépendance. Je sais qu'il continuera d'être, à l'avenir, un partenaire de premier plan de l'action gouvernementale, autant qu'une ressource précieuse pour les Françaises et les Français. ■■■■

Jean Castex
Premier ministre



ÉDITO PAGE 01
BILAN DES 15 ANS DU MÉDIATEUR PAGE 08

01

Contexte de l'année 2021

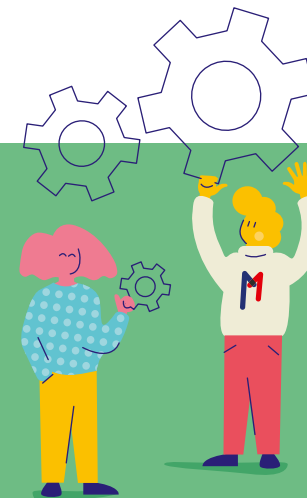
PAGE 16



04

Des moyens humains à renforcer

PAGE 94



02

L'information au cœur des missions du médiateur

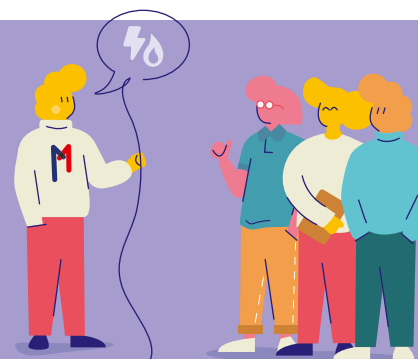
PAGE 26



05

Propositions du médiateur pour améliorer les pratiques du marché

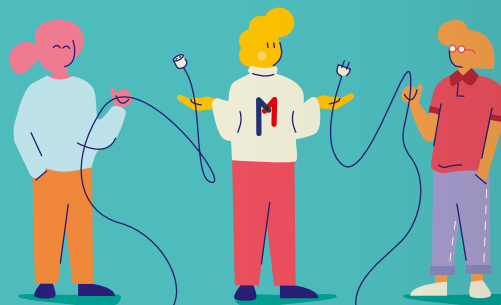
PAGE 100



03

La médiation agit pour protéger les consommateurs

PAGE 46



06

Chiffres clés 2021

PAGE 110



ANNEXE PAGE 124

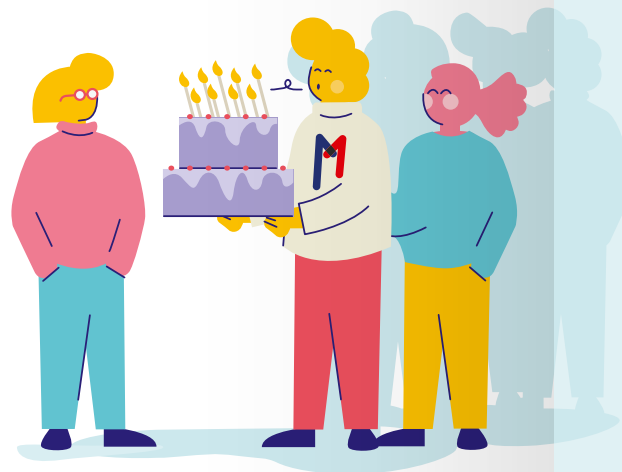
Bilan des 15 ANS du médiateur national de l'énergie

La reconnaissance de 15 années au service des consommateurs

Depuis sa création par la loi du 7 décembre 2006, relative au secteur de l'énergie, le médiateur national de l'énergie s'est acquitté de la double mission qui lui a été confiée : l'information des consommateurs d'énergie et la résolution à l'amiable des litiges qu'ils ont avec les entreprises du secteur.

En 15 ans, il a ainsi informé plus de 21 millions de consommateurs d'énergie sur leurs droits et les démarches à accomplir. Il a également émis plus de 46 000 recommandations écrites de solutions amiables.

La médiation est un mode de règlement des litiges qui se distingue par sa rapidité et sa souplesse. Gratuites pour les consommateurs qui y ont recours, les recommandations du médiateur national de l'énergie sont suivies dans plus de 90 % des cas par les entreprises concernées. Ses services sont totalement indépendants de tous les acteurs du secteur. Pour exercer ses missions, le médiateur national de l'énergie a élaboré ses propres outils, notamment dès 2009, un comparateur d'offres pour l'électricité et le gaz naturel et



une plateforme de médiation en ligne baptisée SOLLEN, qui est opérationnelle depuis 2013. Reconnu autorité publique indépendante en 2017, il est qualifié à l'occasion de son quinzième anniversaire d'« *acteur incontournable de l'énergie* » par le Premier ministre. Une consécration de 15 ans d'actions au service des consommateurs, dont un certain nombre de recommandations ont été transposées au fil du temps dans des textes de loi ou de décret, notamment sur la facturation et la protection des plus précaires.

DES OUTILS AU SERVICE DES CONSOmmATEURS : UN COMPARATEUR D'OFFRES D'ÉNERGIE ET UNE PLATEFORME DE MÉDIATION

• **énergie-info**, le service d'information du médiateur national de l'énergie, existe depuis la création de l'institution. Ce service a pour rôle d'informer, de conseiller et de faire connaître aux consommateurs l'ouverture du marché à la concurrence, les démarches à faire et leurs droits. Il est accessible en ligne (energie-info.fr) et par téléphone (0800 112 212) pour les personnes qui n'ont pas accès à internet.

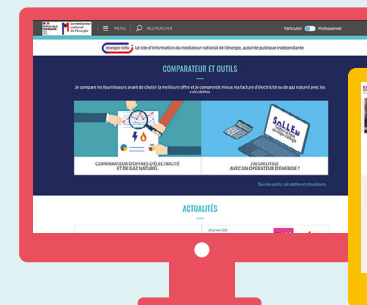
• **Un comparateur d'offres** : Dès 2009, afin de permettre aux consommateurs de connaître et de comparer l'intégralité des offres de fourniture d'électricité et de gaz naturel disponibles sur le marché, le médiateur national de l'énergie a mis en place un comparateur d'offres accessible sur le site energie-info.fr. Contrairement aux comparateurs privés, qui sont en réalité des courtiers en énergie rémunérés par les fournisseurs auxquels ils apportent des clients, le comparateur du médiateur national de l'énergie est un service public, neutre et indépendant, qui se limite à

comparer toutes les offres disponibles sans jamais faire l'intermédiaire entre consommateurs et fournisseurs. Son existence a été officialisée par la loi du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat (article 122-3 du code de l'énergie) ; les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel ont l'obligation légale d'y référencer toutes leurs offres destinées aux particuliers et aux petits professionnels.

• **SOLLEN (SOLution en Ligne pour les Litiges d'Énergie)** est la pionnière des plateformes de médiation en ligne. Elle a été créée en 2013 afin de faciliter les échanges dans le cadre de la médiation entre les entreprises du secteur de l'énergie, les consommateurs et les services du médiateur ; et de trouver une solution équitable aux litiges qui lui sont soumis, au bénéfice de toutes les parties et dans des délais rapides. En 2021, 72 % des demandes de médiation formelles ont été faites en ligne sur SOLLEN, contre 28 % par courrier postal.



energie-info.fr



sollen.fr

Un champ de compétence étendu à plusieurs reprises

Le périmètre d'intervention du médiateur national de l'énergie a été étendu à plusieurs reprises depuis 2006.

D'abord en ce qui concerne la liste des consommateurs qui peuvent le saisir : alors qu'étaient seuls concernés les consommateurs domestiques, la loi du 15 avril 2013 (dite « loi Brottes ») visant à préparer la transition vers un système énergétique plus sobre, a permis aux petits professionnels, c'est-à-dire aux entreprises de moins de 10 salariés et 2 millions d'euros de chiffre d'affaires, aux collectivités, aux copropriétés et aux associations de recourir à ses services.

Ensuite, en ce qui concerne la nature des litiges dont il peut être saisi, la loi du 15 avril 2013 a élargi ses compétences aux contrats de raccordement aux réseaux et aux litiges qui peuvent en résulter : déplacement d'ouvrages, rénovation d'un branchement individuel avant une augmentation de puissance, transparence des devis de raccordement, colonnes montantes d'électricité et prise en charge des travaux de rénovation. Elle a ainsi permis au médiateur national de l'énergie d'intervenir en cas de litiges que rencontrent les consommateurs d'énergie avec les gestionnaires de réseaux de distribution (ENEDIS, GRDF et les entreprises locales de distribution).

Également en ce qui concerne les énergies concernées : depuis la loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte, en plus de l'électricité et du

gaz naturel, toutes les énergies domestiques peuvent désormais faire l'objet d'interventions du médiateur national de l'énergie : fioul, GPL, bois, réseaux de chaleur...

Enfin, depuis la promulgation de la loi du 22 août 2021, le médiateur national de l'énergie peut intervenir dans les litiges liés à l'autoconsommation individuelle d'électricité, dans lesquels les particuliers sont producteurs et consommateurs d'une partie de l'électricité qu'ils produisent.

“Acteur incontournable de l'énergie” et “partenaire de premier plan de l'action gouvernementale”

En 2017, le statut d'autorité publique indépendante est venu consacrer par la loi 10 ans d'efforts déployés par le médiateur national de l'énergie au service des consommateurs. Et, dans une lettre qu'il lui a adressée en décembre 2021 à l'occasion de son quinzième anniversaire, le Premier ministre, monsieur Jean Castex, a qualifié le médiateur national de l'énergie non seulement d'« *acteur incontournable du secteur de l'énergie* », mais également d'« *interlocuteur privilégié des pouvoirs publics* », grâce aux chiffres et analyses qu'il est en mesure de fournir et des propositions qu'il formule.



“En quelques années, le médiateur national de l'énergie s'est ainsi imposé comme l'un des services publics les plus appréciés par nos concitoyens, grâce à ses qualités jamais démenties de proximité, d'expertise et d'indépendance.”

Jean Castex
Premier ministre
Décembre 2021

Des recommandations à l'origine de textes de loi et de décrets

Le médiateur national de l'énergie a toujours considéré qu'il entraînait dans sa mission d'émettre des propositions à destination des pouvoirs publics pour améliorer les pratiques en vigueur et le fonctionnement du marché. Nombre de ses recommandations ou propositions ont d'ailleurs été reprises dans des textes de loi ou de décrets.

Sur la facturation

2010 Le remboursement automatique et immédiat des trop-perçus de facturation

Dans son premier rapport d'activité (2008), le médiateur national de l'énergie avait dénoncé les pratiques de certains fournisseurs qui ne restituaient à leurs clients les sommes qu'ils leur devaient qu'après plusieurs mois, ou qui, après résiliation, ne remboursaient les trop-perçus inférieurs à 15 euros que sur la demande insistante des clients.

L'article 18 de la loi du 7 décembre 2010 (dite loi NOME) a ainsi prévu qu'en cas de résiliation de son contrat de fourniture d'électricité, le client devait recevoir une « *facture de résiliation* » dans un délai de quatre semaines à compter de la fin du contrat, et que le remboursement des trop-perçus éventuels, quel qu'en soit le montant, devait être effectué quinze jours au plus tard après l'édition de cette facture.

L'arrêté du 18 avril 2012, relatif aux factures, a ensuite amélioré le remboursement des trop-perçus en cours de contrat : supérieurs à 25 euros, ils doivent être spontanément resti-

tués dans un délai maximum de quinze jours ; inférieurs à 25 euros, ils doivent être soit déduits de la facture suivante, soit remboursés dans un délai de quinze jours si le client le demande.

2012 Systématisation des auto-relevés et clarification des factures

Le médiateur national de l'énergie a toujours considéré qu'une facturation sur une base estimée et non pas constatée était souvent source de litige. Il a toujours considéré qu'en l'absence de relève effective, le recours à un auto-relevé constituait la meilleure solution. Cette préconisation a été reprise dans la loi NOME.

Dans son « Rapport sur la facturation des fournisseurs, l'information des consommateurs et le traitement des réclamations » de décembre 2010, le médiateur national de l'énergie a fait au ministre en charge de l'énergie des préconisations pour clarifier la présentation des factures et préciser les informations qui doivent y figurer : historique de consommation sur un an, indication que les consommations facturées l'étaient sur la base d'une estimation, de la consommation réelle ou d'un auto-relevé, indication des voies de recours existantes, notamment les coordonnées du médiateur national de l'énergie, etc. Ces préconisations ont été reprises dans l'arrêté relatif aux factures du 18 avril 2012.

2015 Limitation dans le temps des rattrapages de facturation

Le médiateur national de l'énergie a longtemps préconisé de limiter la durée des rattrapages de facturation des consommations d'électricité et de gaz naturel. C'est la loi de transition énergétique du 17 août 2015 qui a limité à « 14 mois après le dernier relevé » les consommations pouvant être

prises en compte. Au-delà de ces 14 mois, les consommations d'énergie n'ayant pas encore fait l'objet d'une facturation ne peuvent plus être facturées. C'est là un acquis très important pour les consommateurs : jusqu'alors en effet, certains consommateurs, dont le compteur n'avait pas été relevé, quelques fois pendant plusieurs années, ou dont la facturation était bloquée dans le système d'information du fournisseur, pouvaient soudainement recevoir des factures d'un montant très important à régler dans un délai de 15 jours ! Une source d'inquiétude et d'insécurité, en particulier pour les ménages les plus fragiles que de telles factures pouvaient faire basculer dans la précarité ou le surendettement.

2021 Une CTA gaz identique pour tous les fournisseurs

Les consommateurs de gaz raccordés au réseau de distribution sont soumis à une taxation appelée « Contribution tarifaire d'acheminement » (CTA). Son calcul étant complexe et sa valeur différente selon le fournisseur, un consommateur ne pouvait pas vérifier son montant. De nombreux acteurs, dont le médiateur national de l'énergie, avaient demandé que le mode de calcul de la CTA soit modifié pour 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. C'est chose faite depuis la publication du décret n° 2021-661 du 27 mai 2021 portant diverses dispositions d'adaptation des règles relatives à la contribution tarifaire sur les prestations de transport et de distribution d'électricité et de gaz naturel, et de l'arrêté du 31 mai 2021 fixant le coefficient de proportionnalité pour la contribution tarifaire sur les prestations de transport et de distribution de gaz naturel.



Pour accompagner l'ouverture du marché

2008-2010 Un retour aux tarifs

réglementés progressivement assoupli

Depuis l'ouverture du marché en 2007, les consommateurs ont le choix de souscrire des contrats d'électricité et de gaz à prix de marché, auprès des fournisseurs historiques ou des fournisseurs alternatifs. Dans un premier temps, dès lors qu'ils avaient souscrit une offre de marché, les consommateurs ne pouvaient plus revenir aux tarifs réglementés de vente. Dès sa création, le médiateur national de l'énergie a défendu la possibilité du retour aux tarifs réglementés, qu'il considérait comme indispensable pour donner confiance au consommateur dans le fonctionnement d'un marché qui pouvait leur apparaître complexe. Le législateur est intervenu à plusieurs reprises : la loi du 21 janvier 2008 a permis aux particuliers ayant opté pour une offre d'électricité à prix libre de reve-

nir aux tarifs réglementés après un délai de six mois ; puis la loi NOME (Nouvelle organisation du marché de l'électricité) du 7 décembre 2010 a instauré la possibilité de revenir au tarif réglementé de vente, sans délai, ni condition, en gaz comme en électricité. C'est ce qu'on appelle la « réversibilité complète ».

Pour protéger les plus précaires

Au fil du temps, plusieurs mesures importantes de lutte contre la précarité énergétique ont été portées par le médiateur national de l'énergie et ont débouché sur des avancées significatives : l'alignement de la trêve hivernale sur celle des expulsions ; l'automatisation de la procédure d'attribution des tarifs sociaux, qui a permis à un million de consommateurs supplémentaires de percevoir le Tarif de Première Nécessité (TPN créé en 2005 pour l'électricité) et le Tarif Spécial de Solidarité (TSS créé en 2008 pour le gaz), sans avoir à faire de démarche ; l'élargissement

des tarifs sociaux (arrêté de décembre 2012) à 400 000 ménages supplémentaires, bénéficiaires de l'Assurance complémentaire santé (ACS), dont le plafond de ressources est de 35 % supérieur à la Couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C).

2013-2015 Interdiction des coupures d'énergie pendant la trêve hivernale

La loi du 15 avril 2013 sur l'énergie a instauré pour les foyers ne parvenant pas à régler leur facture d'énergie une « trêve hivernale » des coupures de l'alimentation en électricité et en gaz naturel dans les résidences principales. La première trêve a eu lieu du 1^{er} novembre 2013 au 15 mars 2014. Puis la loi du 17 août 2015, de transition énergétique pour la croissance verte, a aligné la période de l'interdiction des coupures d'énergie sur celle des expulsions locatives, jusqu'au 31 mars.

2018 Remplacement des tarifs sociaux par le chèque énergie

En 2005, le Gouvernement a mis en place le Tarif de Première Nécessité (TPN) pour l'électricité, puis en 2008 le Tarif Spécial de Solidarité (TSS) pour le gaz naturel, pour aider les foyers précaires à payer leurs factures d'énergie. Bien qu'il ait été étendu à tous les fournisseurs et ne concerne plus seulement les opérateurs historiques, et ait bénéficié à un nombre croissant de ménages en situation de précarité, ce dispositif des tarifs sociaux de l'énergie était jugé insuffisamment efficace par de nombreux acteurs du secteur de l'énergie, dont le médiateur national de l'énergie. La loi de transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015 a remplacé ces tarifs sociaux par le « chèque énergie » à compter du 1^{er} janvier 2018.

Pour garantir l'alimentation des immeubles en électricité et en gaz

2020 Intégration au réseau de distribution d'électricité des colonnes montantes d'électricité

Le médiateur national de l'énergie, qui était saisi de nombreux litiges relatifs à l'entretien et à la rénovation des colonnes montantes d'électricité, a préconisé que toutes les colonnes montantes d'électricité des immeubles collectifs soient intégrées dans le réseau public de distribution d'électricité, et que les travaux nécessaires à leur rénovation soient pris en charge par l'opérateur public. L'article 176 de la loi ELAN a prévu cette intégration des colonnes montantes au réseau public de distribution. Cette réforme est effective depuis le 24 novembre 2020, sauf en cas d'opposition des copropriétés. Néanmoins, de nouveaux litiges sont apparus qui ont conduit le médiateur national de l'énergie à proposer qu'une nouvelle disposition législative prévoie que les colonnes montantes d'électricité constituent un « élément du réseau » et non plus un « branchement collectif ». Cette disposition permettrait d'éviter que les travaux de rénovation d'une colonne montante réalisés à l'occasion d'une simple demande d'augmentation de la puissance fournie soient à la charge du seul consommateur qui formule en premier cette demande, alors même que les travaux sur la colonne montante bénéficieront ensuite à tous les résidents qui y sont raccordés.

2022 Intégration au réseau de distribution de gaz des « bouts parisiens »

La partie de la canalisation de gaz située entre le compteur et l'organe de coupure individuelle de gaz, dans les parties communes

d'un immeuble ou à l'intérieur du domicile est appelée le « bout parisien ». À Paris et dans certaines villes, la propriété et la responsabilité de ce morceau de canalisation faisaient l'objet d'un débat juridique, qui créait des incertitudes notamment en ce qui concerne son entretien et les responsabilités en cas d'accident. Le médiateur national de l'énergie a proposé qu'il soit mis un terme à cette situation ubuesque, dont les consommateurs n'ont pas véritablement conscience, en intégrant les « bouts parisiens » au réseau de distribution de gaz. L'article 195 de la loi du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale (dite « loi 3DS ») a prévu cette intégration, ainsi que celles des canalisations en amont du compteur au plus tard le 1^{er} juillet 2023.

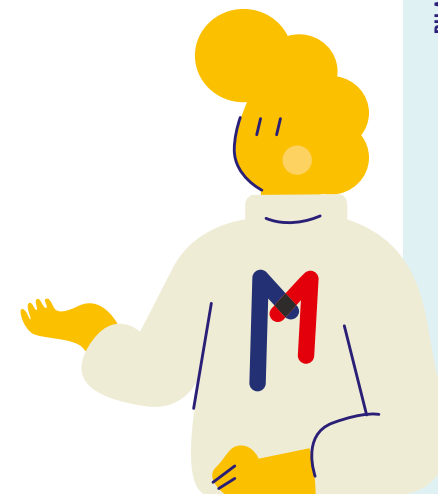
De nouvelles propositions

Le médiateur national de l'énergie a formulé au cours des derniers mois deux nouvelles propositions auprès des pouvoirs publics. Il a, d'une part, proposé d'interdire les coupures d'alimentation d'électricité pour impayés et préconisé que soit instauré un droit à « une alimentation minimale en électricité tout au long de l'année ».

Il a, d'autre part, s'agissant du démarchage, à défaut d'interdire cette pratique qui exaspère les consommateurs et est l'occasion de multiples fraudes, rappelé la demande qu'il avait formulée en février 2020 que soit mis en place un encadrement très strict de cette activité dans le domaine de l'énergie, assorti de sanctions effectives et dissuasives en cas de non-respect. ■

“Je propose qu’il soit mis un terme aux coupures d’électricité pour impayés et que soit instauré un droit à une alimentation minimale en électricité tout au long de l’année.”

Olivier Challan Belval
Médiateur national
de l'énergie



01

Contexte de l'année 2021

La crise sanitaire et la flambée des prix de l'énergie qui ont marqué l'année 2021 ont généré une aggravation de la précarité énergétique, réduit le choix d'offres disponibles en gaz et en électricité et incité certains fournisseurs à adopter des pratiques contestables, ce qui a entraîné une hausse des litiges soumis au médiateur national de l'énergie.



18 **2021, une année de crise sanitaire et de flambée des prix de l'énergie**

2021, une année de crise sanitaire et de flambée des prix de l'énergie

L'année 2021 a été marquée par une actualité dense qui a eu d'importantes répercussions sur les consommateurs d'énergie : la poursuite de la crise sanitaire et une flambée des prix de l'énergie à partir de l'automne.

Les effets du confinement de 2020, qui a notamment rendu impossible le relevé des compteurs non communicants, ont contribué à la hausse des litiges dont a été saisi le médiateur national de l'énergie en 2021. En effet, les consommations des périodes correspondantes ont parfois été sous-estimées, ce qui a généré des rattrapages lors des relevés de consommations réelles et entraîné des contestations.

Au cours de cette période, le démarchage à domicile a été remplacé par du démarchage téléphonique. Malgré une diminution globale du démarchage à la fin de l'année 2021, du fait de la forte hausse des prix, ces pratiques se sont poursuivies, notamment dans la perspective de la suppression des tarifs réglementés de vente pour le gaz en juillet 2023. Les fortes augmentations¹ des prix du gaz (+41%) et de l'électricité (+3%) entre décembre 2020 et octobre 2021 ont accru la part du budget que les ménages consacrent à ces dépenses et ont contribué à faire augmenter la précarité énergétique. Elles ont également entraîné des évolutions du côté des fournisseurs. Fragilisés par la forte augmen-

tation des prix de l'énergie sur les marchés de gros au dernier trimestre de l'année 2021, certains fournisseurs ont été tentés de recourir à des pratiques contestables.

Une hausse d'activité qui se poursuit pour le médiateur national de l'énergie

Pour le médiateur national de l'énergie, l'année 2021 s'est à nouveau traduite par une forte augmentation de son activité.

- Près de 3,5 millions de consommateurs ont été informés par internet ou par téléphone, contre 3 millions en 2020 et 2,1 millions en 2019 ;
- 30 626 litiges ont été enregistrés, dont 15 327 saisines formelles en vue d'une médiation. Cette hausse de 13% par rapport à 2020, fait suite à d'autres fortes augmentations les années précédentes : près de 20% en 2020, 35% en 2019 et 16% en 2018. Au total, depuis 2017, la hausse cumulée des saisines dépasse les 100 %.

(1) Insee, note de conjoncture décembre 2021.



À NOTER

La plus forte hausse des prix enregistrée en 30 ans

Selon l'INSEE², les prix des produits énergétiques se sont envolés de 21,6% sur un an en novembre 2021, une hausse supérieure à toutes celles enregistrées depuis près de 30 ans. Depuis 1990, les prix de l'énergie ont été multipliés par 2,5, alors que les prix à la consommation, tous produits confondus, ne l'étaient que par 1,6. Fluctuant, le poids de la facture d'énergie dans le budget des ménages s'établit en moyenne depuis 30 ans entre 7% et 9% du champ de l'indice des prix. Sur les 10 dernières années, juste derrière le gaz du fait de sa flambée récente, c'est l'électricité qui a le plus augmenté. Quasiment stable jusqu'aux années 2000, son prix a bondi de +44% depuis novembre 2011. Cette hausse englobe l'abonnement et la consommation et prend en compte tous les tarifs, réglementés et non réglementés.

L'électricité s'est donc renchérie de 3,7% par an en moyenne, très au-delà de l'inflation d'ensemble. Sur la dernière décennie, la hausse des prix de l'électricité est presque aussi forte que celle du prix du gaz. Toutefois, **le prix de l'électricité reste à un niveau modéré en France par rapport à nos voisins européens** : en moyenne 0,1933 € par kWh dans la tranche de consommation de 2 500 à 5 000 kWh, d'après Eurostat, soit 39% de moins qu'en Allemagne, 17% de moins qu'en Espagne et 14% de moins qu'en Italie au 1^{er} semestre 2021.

(2) Blog de l'INSEE : Prix de l'énergie : carburants, gaz, électricité, un tiercé en hausse

+21,6%

hausse des prix des produits énergétiques sur un an en novembre 2021



Dans la durée, la hausse continue des litiges dont le médiateur national de l'énergie est saisi est surtout imputable aux mauvaises pratiques de certains fournisseurs, souvent cumulées à des problèmes de systèmes d'information. Mais la hausse des prix a accentué encore cette tendance de fond. Ajoutée à la crise sanitaire, elle a fait augmenter les sollicitations de consommateurs. Ces derniers demandent des conseils et de l'aide pour payer leurs factures, des informations sur le fonctionnement du marché et les offres des différents fournisseurs ou une aide pour régler un litige qu'ils rencontrent avec un fournisseur d'énergie. Dans ce contexte, le rôle du médiateur national de l'énergie est essentiel.

L'énergie plus que jamais au cœur des préoccupations des Français

Interrogés en septembre 2021 dans le cadre de son baromètre annuel énergie-info du

médiateur national de l'énergie, les consommateurs d'électricité et de gaz naturel se sont dits de plus en plus préoccupés par l'impact des factures d'énergie sur leur budget. Par ailleurs, si neuf consommateurs sur dix savent désormais qu'ils ont le choix de leur fournisseur d'énergie et si leur compréhension du marché progresse au fil des années, nombreux sont ceux qui peinent encore à s'y retrouver.

Dans un contexte dans lequel les prix augmentent fortement et dans lequel les consommateurs cherchent à limiter les impacts de cette hausse sur leurs factures, il est d'autant plus important de mettre à leur disposition des informations neutres et impartiales, transparentes et pédagogiques. C'est ce que fait le médiateur national de l'énergie notamment avec son service d'information énergie-info et son comparateur d'offres.



À NOTER

Des confusions persistantes sur le fonctionnement du marché

40 % des personnes interrogées dans le cadre du baromètre annuel énergie-info pensent que les tarifs réglementés de vente de l'électricité vont être supprimés, alors que la suppression prévue au 1^{er} juillet 2023 ne concerne que les tarifs réglementés de vente de gaz : **30 % croient qu'EDF et ENGIE sont une seule et même entreprise**, alors qu'il s'agit de deux entreprises distinctes et concurrentes ; **25 % pensent que le changement de fournisseur engendre des frais**, 18 % qu'il peut occasionner un risque de coupure et 13 % qu'il s'accompagne d'un changement de compteur, alors que c'est une opération gratuite qui n'entraîne aucune interruption d'alimentation et ne nécessite aucun changement de compteur.



Un accroissement de la précarité énergétique et des impayés

84 % des personnes interrogées dans le cadre du baromètre annuel énergie-info se disent préoccupées par leurs dépenses d'énergie (+5 points par rapport à 2020).

Face à la flambée des prix du gaz sur les marchés, le Gouvernement a mis en place un « bouclier tarifaire » reposant sur un blocage du tarif réglementé du gaz (et des offres indexées sur les tarifs réglementés) à partir de novembre 2021 et jusqu'en juin 2022, accompagné d'un dispositif de dédommagement des fournisseurs contraints de vendre le gaz aux consommateurs à des prix inférieurs à leurs coûts d'approvisionnement.

84%

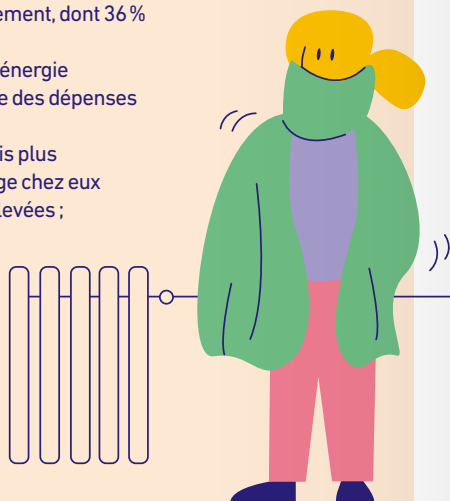
des personnes interrogées dans le cadre du baromètre annuel énergie-info se disent préoccupées par leurs dépenses énergétiques.



À NOTER

Le baromètre 2021 révèle une forte progression de la précarité énergétique

- 20 % des foyers interrogés (+ 6 points) déclarent avoir souffert du froid pendant au moins 24h dans leur logement, dont 36 % pour des raisons financières ;
- 79 % (+ 8 points) déclarent que les factures d'énergie représentent aujourd'hui une part importante des dépenses de leur foyer ;
- 60 % (+ 7 points par rapport à 2020 et deux fois plus qu'en 2019) déclarent avoir réduit le chauffage chez eux pour ne pas avoir à payer des factures trop élevées ;
- 25 % (+ 7 points) déclarent avoir rencontré des difficultés pour payer certaines factures de gaz ou d'électricité ;
- Les 18-34 ans sont cette année encore les plus touchés : 46 % d'entre eux déclarent avoir des difficultés à payer leurs factures d'énergie (+ 14 points).



En ce qui concerne l'électricité, afin de limiter la hausse des tarifs réglementés de vente à 4 % TTC le 1^{er} février 2022, le Gouvernement a pris différentes mesures, dont une forte diminution d'une des taxes, la TICFE, anciennement CSPE.

Un second chèque énergie d'un montant de 100 euros a également été versé en décembre 2021 aux ménages les plus précaires.

L'année 2021 a été marquée par une augmentation des interventions pour impayés ; ce sont ainsi 785 096 interventions (coupures d'alimentation ou réductions

de puissance) qui ont été réalisées en 2021, ce qui représente une hausse de 17 % par rapport à l'année 2019. Ce constat confirme que la diminution des impayés constatée en 2020 n'était qu'une baisse en trompe-l'œil, due sans doute à la prolongation jusqu'en juillet de la trêve hivernale et à une attitude plus conciliante des fournisseurs compte tenu du contexte.

L'électricité est qualifiée de « *produit de première nécessité* » par l'article L. 121-1 du code de l'énergie. Pourtant, 200 000 à 300 000 coupures d'électricité sont réalisées chaque

année et sont recensées par les services du médiateur national de l'énergie. Les conséquences pour les foyers concernés sont lourdes : sans électricité, pas d'éclairage, pas de chauffage (pas même au gaz) et pas d'accès à internet ni au téléphone !

C'est pourquoi, le médiateur national de l'énergie a proposé d'interdire les coupures d'électricité pour impayés et l'instauration d'un « *droit à une alimentation minimale en électricité* », tout au long de l'année et non pas seulement pendant la trêve hivernale (voir p. 35). Cette fourniture minimale serait assurée par un fournisseur « *de dernier recours* » qui doit être mis en place (la désignation d'un tel fournisseur de dernier recours est prévue par la loi pour le gaz naturel, mais pas pour l'électricité).

Un choix d'offres d'électricité et de gaz restreint et des pratiques contestables

La hausse des prix a mis les fournisseurs, et pas seulement les plus fragiles, dans une situation difficile. En conséquence, le nombre d'offres de fourniture proposées aux consommateurs s'est restreint.

À la fin de l'année 2021, le nombre d'offres à prix de marché référencées dans le comparateur du médiateur national de l'énergie a été divisé quasiment par deux en gaz comme en électricité. Le 8 novembre 2021, seuls 23 fournisseurs d'électricité et 12 fournisseurs de gaz naturel continuaient à faire des offres à de nouveaux clients, contre une quarantaine de fournisseurs actifs quelques semaines auparavant. Parallèlement, la plupart des fournisseurs ont considérablement augmenté leurs prix et/ou revu les modalités d'évolution des prix pour les indexer sur les marchés de gros. En électricité comme en gaz, la majorité des offres proposait des prix supérieurs à ceux des tarifs réglementés de vente, allant jusqu'à 60 % de plus pour l'électricité,

et même jusqu'à 80 % de plus pour le gaz. Les offres les plus intéressantes ne permettaient d'économiser que 3 % au mieux en électricité, 11 % pour le gaz, par rapport aux tarifs réglementés de vente.

Des offres à des prix indexés sur les marchés sont apparues, sans que les fournisseurs ne prennent le soin d'expliquer clairement aux consommateurs toutes les conséquences pour eux de cette évolution ; ces offres ont pourtant eu des conséquences difficilement supportables sur les prix appliqués pendant la période hivernale.

“À la fin de l'année 2021, le nombre d'offres à prix de marché référencées dans le comparateur du médiateur national de l'énergie a été divisé quasiment par deux en gaz comme en électricité.”

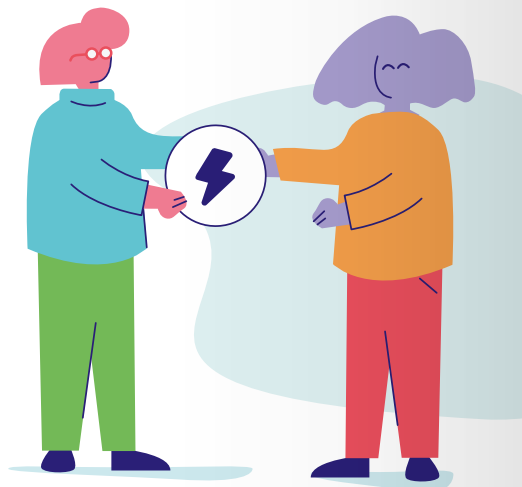


Dans ce contexte de marché, plusieurs fournisseurs ont tenté d'avoir recours à des pratiques peu respectueuses de leurs clients : augmentation des prix malgré des contrats souscrits à des prix fixes sur une durée déterminée, modification de la formule d'indexation des prix, suspension d'offres sans proposer à leurs clients de solutions alternatives raisonnables, etc.

Poursuite de la recomposition du panorama des fournisseurs

Après le rachat de DIRECT ÉNERGIE par TOTAL en 2018 dont l'identité est depuis février 2021 TOTALENERGIES, le fournisseur belge MEGA ÉNERGIE a repris le portefeuille de clients résidentiels de BUTAGAZ à la fin de l'année 2020, en continuant de commercialiser l'offre sous cette marque. En janvier 2022, PLÛM ÉNERGIE a été racheté par le fournisseur britannique OCTOPUS ENERGY. En février 2022, le fournisseur MINT ÉNERGIE a repris le portefeuille de clients du fournisseur PLANÈTE OUI, en application d'une décision du tribunal de commerce de Lyon le 24 février 2022.

L'appel d'offres, pourtant prévu par le décret n° 2021-273 du 11 mars 2021, qui précise les modalités de désignation et de recours aux fournisseurs de secours et de dernier recours, n'ayant pas encore été lancé, il a été décidé de désigner le fournisseur historique EDF comme fournisseur de secours « *transitoire* » pour régler la situation de fournisseurs d'électricité contraints de cesser leur activité. Pour faire face à la disparition d'HYDROPTION, fournisseur spécialisé dans le secteur public, et notamment des Armées et de la Ville de Paris, un arrêté du 10 novembre 2021 a désigné EDF comme fournisseur de secours « *transitoire* ». C'est également chez le fournisseur EDF et au tarif réglementé de vente d'électricité qu'ont été automatiquement transférés les clients du



fournisseur BULB, qui avait cessé son activité et avait été mis en liquidation judiciaire le 1^{er} février 2022. Ces clients conservent bien évidemment la possibilité de choisir un autre fournisseur qu'EDF.

En plus du fournisseur danois BARRY qui proposait des offres à tarification dynamique (voir ci-contre), deux acteurs de la grande distribution ont également décidé de se retirer du marché : E. LECLERC ÉNERGIES a informé ses clients en juillet qu'il résiliait tous ses contrats d'électricité en octobre. En janvier 2022, le groupe Casino a informé les clients de ses filiales DISCOUNT ÉNERGIE et GREENYELLOW que leur contrat de fourniture de gaz se terminerait le 6 avril 2022, même ceux ayant un contrat à durée déterminée à prix fixe, pour lesquels le fournisseur s'était engagé sur le prix sur toute la durée du contrat, ce qui cause un préjudice aux consommateurs concernés. Le fournisseur GREENYELLOW se sépare de ses clients en gaz mais conserve ses clients en électricité. ■■■



À NOTER

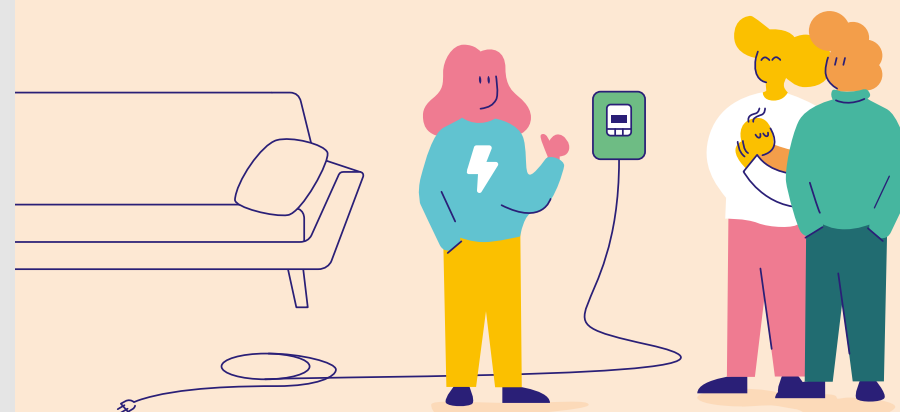
Offres à tarification dynamique, une fausse bonne idée

L'article 20 de l'ordonnance n° 2021-237 du 3 mars 2021 portant transposition de la directive (UE) 2019/944 du Parlement européen prévoit l'obligation pour les fournisseurs d'électricité ayant plus de 200 000 clients de proposer à compter du 1^{er} juillet 2023 aux consommateurs équipés d'un compteur communicant au moins une offre à tarification dynamique.

Les prix de ces offres sont indexés sur les prix des marchés de gros de l'énergie à un instant t. L'objectif de cette disposition est d'inciter les consommateurs à adapter leur consommation pendant les heures de pointe, et de limiter ainsi les pics de consommation (pendant lesquels il faut recourir à des moyens de production d'électricité plus polluants), et réduire ainsi les émissions de CO₂.

Pour le médiateur national de l'énergie, ces offres entraînent des risques importants et imprévisibles d'augmentation de

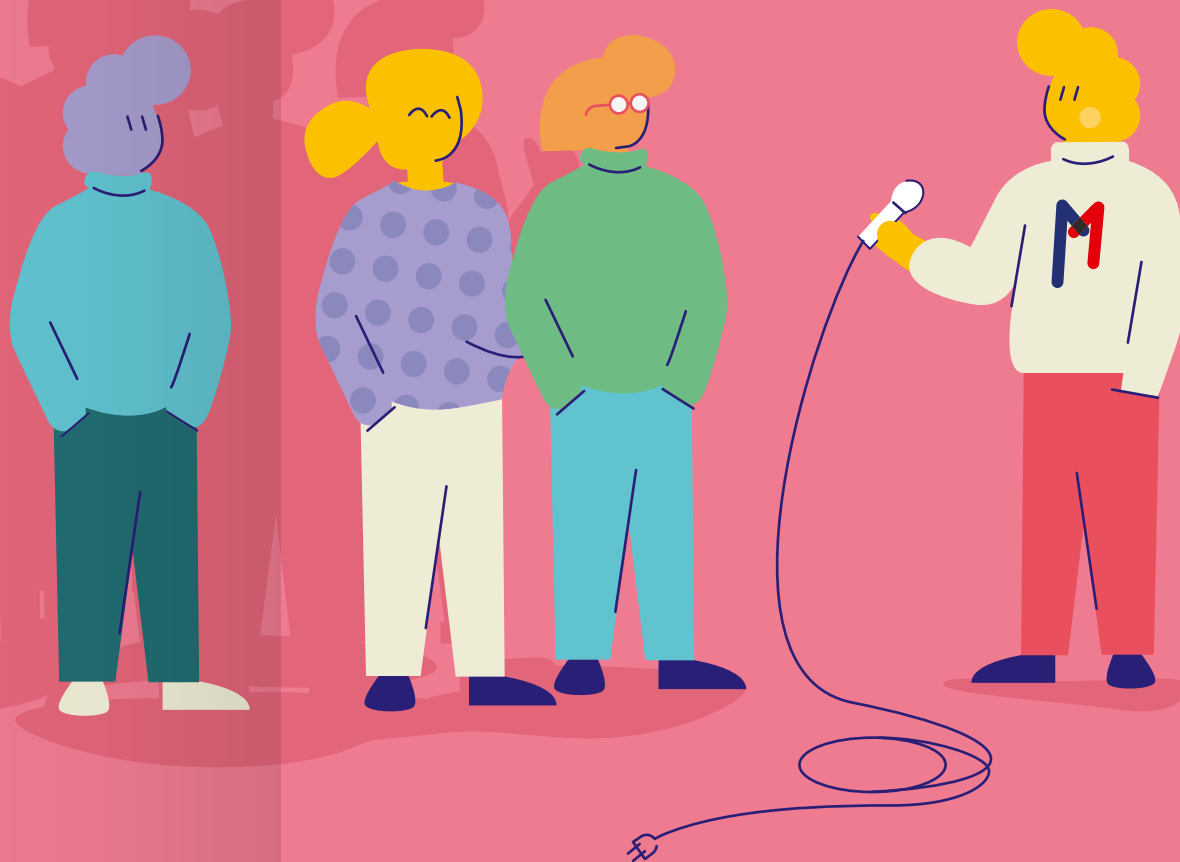
leurs factures d'électricité pour les consommateurs, notamment pour les consommateurs domestiques qui sont peu avertis du fonctionnement du marché. En outre, elles constituent un transfert du risque d'approvisionnement en énergie des professionnels vers les consommateurs. Quelques fournisseurs ont tenté de proposer des offres à tarification dynamique, avant même que cela soit obligatoire. Toutefois, ils n'ont pas poursuivi ces initiatives, notamment du fait du contexte de flambée des prix : la filiale française du danois BARRY, pionnier de la tarification dynamique qui avait lancé la première offre de ce type en France dès 2020, a cessé ses activités en France en décembre 2021. E. LECLERC ÉNERGIES, qui avait prévu de remplacer son offre d'origine par une offre à tarification dynamique, a cessé toute activité de fourniture d'électricité.



02

L'information au cœur des missions du médiateur

En 2021, le médiateur national de l'énergie a été sollicité par de nombreux consommateurs confrontés à des informations peu claires voire trompeuses de la part de leur fournisseur, impactés par la hausse des prix de l'énergie ou victimes d'un démarchage commercial abusif, qu'il serait pourtant possible d'interdire ou *a minima* d'encadrer beaucoup plus strictement.



- 28 Un plus grand besoin d'information et d'accompagnement
- 31 Une augmentation de la précarité
- 36 Les pratiques abusives de certains fournisseurs

Un plus grand besoin d'information et d'accompagnement

Année après année, toujours plus de consommateurs s'adressent au médiateur national de l'énergie pour mieux comprendre le fonctionnement du marché ou résoudre les situations litigieuses dans lesquelles ils se trouvent vis-à-vis de leurs fournisseurs d'énergie.

Le besoin d'information s'accroît

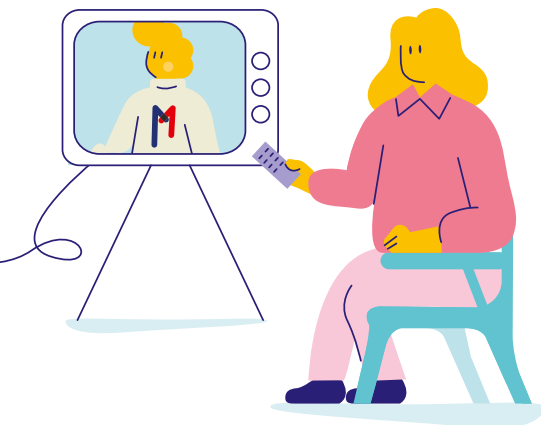
En 2021, 3,5 millions de consommateurs (contre 3 millions en 2020) ont contacté le médiateur national de l'énergie : 3,2 millions d'entre eux l'ont fait par l'intermédiaire du site energie-info.fr (soit une hausse de 22 % des visites et 34 % du nombre de pages vues), dont la moitié pour utiliser le comparateur d'offres ; 287 000 internautes se sont rendus sur le site internet du médiateur, soit 35 % de plus qu'en 2020 ; s'y ajoutent les 158 285 consommateurs

qui ont appelé le numéro vert du service énergie-info, dont la moitié souhaitait parler à un conseiller et l'autre souhaitait les coordonnées d'un fournisseur. Les consommateurs peuvent également contacter par courrier le service d'information du médiateur national de l'énergie.

« La mise à disposition des consommateurs de ces différents canaux de communication est importante alors qu'un rapport du Défenseur des droits publié en février 2022 révèle combien la dématérialisation accroît les inégalités d'accès aux services publics » remarque Caroline Keller, cheffe de service Information et Communication.

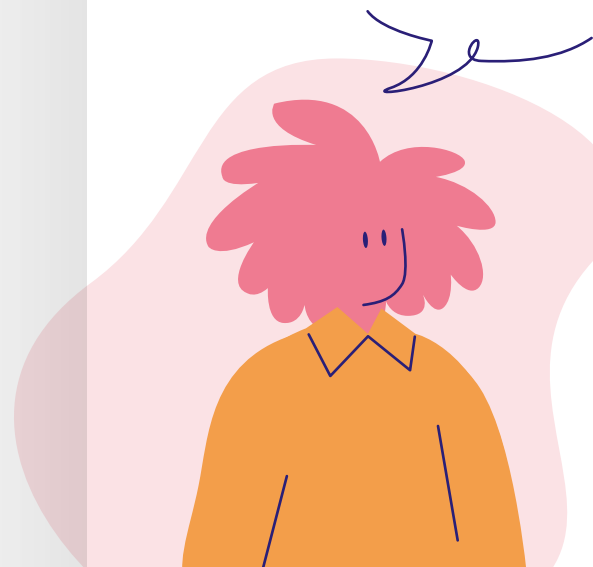
Une plus grande présence médiatique

L'année 2020 a vu l'espace médiatique largement monopolisé par la crise sanitaire. En 2021, le médiateur national de l'énergie a été nettement plus présent sur le web et dans la presse écrite ; il l'a également été à la télévision et à la radio, avec 11 fois plus de passages qu'en 2020. Au total, tous médias confondus, il a été cité près de 1300 fois, c'est-à-dire plus de deux fois plus qu'en 2020.



Sur les réseaux sociaux, le médiateur national de l'énergie a vu le nombre de ses abonnés poursuivre la croissance déjà observée en 2020, avec aujourd'hui plus de 2 000 abonnés sur Facebook (+26 %), près de 2 400 sur LinkedIn (+46 %) et presque 6 000 sur Twitter.

“La mise à disposition des consommateurs de ces différents canaux de communication est importante alors qu'un rapport du Défenseur des droits publié en février 2022 révèle combien la dématérialisation accroît les inégalités d'accès aux services publics.”



4 émissions Consomag, pour informer sur les moyens de faire baisser sa facture, sur la comparaison des offres, sur la fin des tarifs réglementés, et sur le rôle du médiateur national de l'énergie, ont été diffusées en 2021 et vues par 1 million de téléspectateurs ; 4 lettres d'information ont été envoyées chacune à 3 000 personnes et 14 newsletters adressées à 2 820 abonnés.

L'actualité requiert une information et un accompagnement renforcés des consommateurs

Le contexte de hausse des prix de l'énergie et la fin des tarifs réglementés de vente de gaz, prévue en juillet 2023, sont des éléments de contexte qui suscitent des sollicitations supplémentaires.

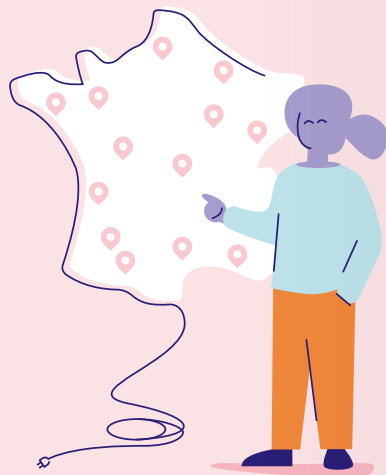
Ainsi deux pics de consultations du comparateur d'offres ont été enregistrés en 2021. Le premier pic en janvier 2021 avec 140 000 visites, au moment où les consommateurs ont reçu un courrier officiel les informant de la prochaine disparition des tarifs réglementés de vente de gaz. Cela avait déjà été le cas lors de la réception d'un premier courrier, envoyé au premier semestre 2020. Le second pic de consultations, encore plus important, a été enregistré à l'automne avec la hausse des prix du gaz : 234 000 visites du comparateur d'offres en septembre et 314 000 en octobre ont été enregistrées. Il doit être rappelé que le médiateur national de l'énergie établit par courrier des simulations pour les consommateurs n'ayant pas accès à internet ou peu à l'aise avec l'outil de comparaison des offres. Le service énergie-info du médiateur a ainsi envoyé par courrier plusieurs centaines de comparaisons ou de listes de fournisseurs aux consommateurs qui lui en ont fait la demande. ■



À NOTER

La fin des tarifs réglementés de gaz en juillet 2023 dans les zones où il n'y a pas de concurrence effective

À la suite du courrier qu'ils ont reçu au début de l'année 2021, un certain nombre de consommateurs dont la commune est desservie par une entreprise locale de distribution (ELD), comme par exemple Bordeaux ou Colmar, et qui ont découvert qu'ils n'avaient dans les faits pas la possibilité de changer de fournisseur de gaz, ont interpellé le médiateur national de l'énergie. Sur ces territoires, lors de la loi de nationalisation de l'électricité et de gaz du 8 avril 1946, certaines entreprises, communes ou regroupements de communes n'ont pas accepté la proposition de nationalisation et ont créé des régies autonomes. En présence de marchés peu rentables, car difficiles à pénétrer en raison notamment de la nécessité de développer des interfaces informatiques spécifiques avec les systèmes d'information des gestionnaires de réseaux locaux, les fournisseurs alternatifs y sont encore peu nombreux et limitent généralement leurs offres aux clients professionnels. Malgré la suppression à venir des tarifs réglementés de gaz naturel, peu de fournisseurs proposent des offres pour les particuliers. Le fournisseur EKWATEUR est l'un des seuls fournisseurs à leur proposer des offres d'électricité



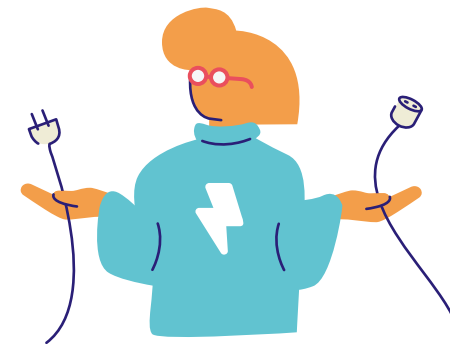
ou de gaz sur le territoire de plusieurs entreprises locales de distribution (ELD). Un groupe de travail de concertation placé sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie travaille sur la question. Il est en effet nécessaire de définir les mesures permettant qu'une concurrence effective puisse se mettre en place sur ces territoires, au bénéfice des consommateurs domestiques, dans un calendrier compatible avec la disparition des tarifs réglementés de gaz naturel le 1^{er} juillet 2023.

Une augmentation de la précarité

En 2021, 79 % des Français (contre 71 % en 2020) déclarent que les factures d'énergie représentent une part importante des dépenses de leur foyer, ce qui montre l'augmentation de l'impact des factures d'énergie sur les consommateurs d'électricité et de gaz naturel.

Les difficultés de paiement augmentent

Lors des contacts avec le service d'information énergie-info, plus de 80 % des questions portent sur les factures, les contrats et les offres des fournisseurs ; les autres demandes concernant des litiges avec les acteurs du secteur de l'énergie. Les litiges rencontrés sont de même nature que ceux traités en médiation, avec néanmoins une sur-représentation des litiges concernant le démarchage, les résiliations inexplicables (dus en général à des erreurs d'identification de compteurs) et des difficultés de paiement. Les consommateurs ayant des difficultés de paiement se manifestent essentiellement à la fin de la trêve hivernale, lorsque les fournisseurs peuvent à nouveau suspendre la fourniture d'énergie, et juste avant que ne débute la trêve suivante. « De nombreux consommateurs nous appellent parce qu'ils ne parviennent pas à obtenir un échéancier de paiement avec leur fournisseur. Nous ne pouvons que les orienter vers les services sociaux qui peuvent, selon la situation du foyer, obtenir une aide du Fonds de solidarité logement (FSL) et/ou négocier avec les correspondants solidarité-précarité des fournisseurs », précise Caroline Keller.



785 096

limitations de puissance de compteur en électricité et coupures d'alimentation d'électricité ou de gaz naturel pour impayés



PROPOSITION

PORTER À TROIS SEMAINES LE DÉLAI DE PAIEMENT D'UNE FACTURE D'ÉNERGIE APRÈS SON ÉMISSION

La date limite de paiement d'une facture d'énergie est fixée par 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, à « 14 jours après sa date d'émission ». Un tel délai, qui inclut le temps nécessaire à l'édition et l'envoi de la facture, ainsi que, en cas de paiement par chèque, le délai nécessaire à son envoi, est trop court et met trop souvent le consommateur en risque d'impayé.

En effet, compte tenu des délais d'acheminement postal et de traitement interne par les opérateurs, le consommateur ne dispose en général que d'une semaine effective pour régler sa facture. Le médiateur national de l'énergie propose donc de modifier le décret du 13 août 2008, pour porter à trois semaines le délai de règlement d'une facture après son émission.

La précarité s'est encore accrue en 2021. Le dernier baromètre du médiateur national de l'énergie révèle ainsi que 25 % des foyers interrogés (et 46 % des 18-34 ans) déclarent avoir rencontré des difficultés pour payer certaines factures de gaz ou d'électricité.

Les impayés de factures d'énergie continuent d'augmenter

L'année 2021 a été marquée par une forte augmentation des interventions pour impayés : 785 096 coupures de la fourniture d'électricité ou de gaz naturel et réductions de puissance d'alimentation en électricité ont été réalisées, soit une hausse de 17 % par rapport à l'année 2019.

Cette situation résulte en partie de l'allongement de 3 mois en 2020 de la trêve hivernale, qui a permis de protéger les consommateurs d'énergie en difficultés financières pendant plus de 8 mois, au lieu de 5 habituel-



PROPOSITION

VERSER DIRECTEMENT LES CONTRIBUTIONS FINANCIÈRES DU FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT (FSL) AUX DÉPARTEMENTS

Actuellement, ce sont les fournisseurs d'énergie qui versent les aides au titre du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) aux départements, avec lesquels ils doivent avoir conclu au préalable une convention. Ces fournisseurs sont ensuite compensés par l'État de l'essentiel des dépenses correspondantes. Toutefois, malgré l'obligation qui leur incombe, tous les fournisseurs n'ont pas signé de convention avec tous les départements et ne versent pas au Fonds de solidarité pour le logement (FSL) les aides comme ils le devraient. Il en résulte une double difficulté : d'abord les bénéficiaires potentiels subissent une inégalité de traitement en fonction du territoire

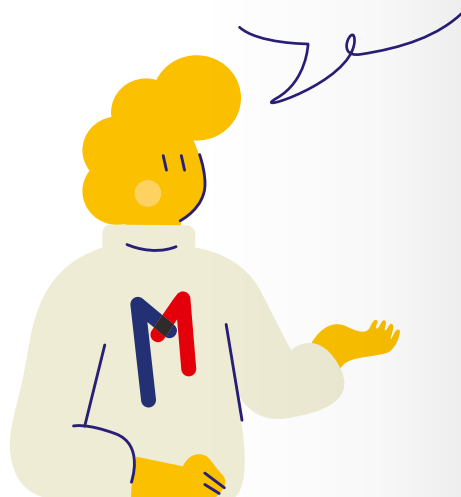
où ils résident ; ensuite, seuls les fournisseurs les plus importants sont en mesure de signer des conventions avec tous les départements. Le médiateur national de l'énergie propose donc que le dispositif du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) soit simplifié : il propose qu'il soit financé par un versement direct de l'État aux conseils départementaux, dont le montant serait fixé proportionnellement au nombre de foyers bénéficiant du chèque énergie résidant dans le département. **Les fournisseurs conserveraient néanmoins la possibilité de verser aux départements une contribution complémentaire volontaire, qui ne ferait pas ensuite l'objet d'un remboursement sur fonds publics.**

donc plus simples et plus rapides à mettre en œuvre.

Le contexte de l'augmentation des prix de l'énergie est également une cause de la hausse des interventions pour impayés. C'est la raison pour laquelle le médiateur national de l'énergie propose de mettre en place une solution permettant d'assurer un accès minimal à l'électricité pour les foyers les plus précaires.

De nombreux petits professionnels ont également contacté le médiateur national de l'énergie à la fin de l'année, car leur contrat de fourniture d'énergie arrivait à échéance et ils n'arrivaient pas à trouver un nouveau contrat à des prix soutenables financièrement par rapport à celui qu'ils avaient auparavant. D'autres, qui venaient de signer un contrat les engageant sur plusieurs années avec des pénalités en cas de rupture anticipée se sont retrouvés avec des pénalités avec des prix ayant sensiblement augmenté entre la signature du contrat et son entrée en vigueur à cause de l'«*écrêtement Arenh*».

“C'est la raison pour laquelle le médiateur national de l'énergie propose de mettre en place une solution permettant d'assurer un accès minimal à l'électricité pour les foyers les plus précaires.”



PROPOSITION

PROPOSER AUX PROFESSIONNELLS DES CONTRATS DE FOURNITURE D'ÉNERGIE D'UN AN

Le médiateur national de l'énergie souhaite que l'article L. 224-5 du code de la consommation qui s'applique pour l'instant au consommateur particulier et qui consiste à ce que le fournisseur propose parmi ses offres, au moins un contrat d'une durée d'un an, soit étendu aux professionnels. En effet, dans un contexte de prix élevé, un contrat pour une durée de trois ans avec engagement peut mettre le professionnel en difficulté financière.



PROPOSITION

INSTAURER UN DROIT À UNE ALIMENTATION MINIMALE EN ÉLECTRICITÉ ET CRÉER UN FOURNISSEUR DE DERNIER RECOURS

Alors que l'électricité est un «*produit de première nécessité*», ainsi que le rappelle l'article L. 121-1 du code de l'énergie, le médiateur national de l'énergie considère qu'aujourd'hui **en France, il devrait être interdit de couper l'électricité pour impayés comme cela se produit pour près de 300 000 foyers chaque année, et que devrait être instauré un droit à une alimentation minimale**. De 1 à 3 kVA, selon les usages et la composition du foyer, ce droit concernerait l'ensemble des foyers pour leur résidence principale tout au long de l'année, même en dehors de la période de trêve hivernale, et sans limite de durée.

Restent à préciser les conditions et modalités de mise en place d'un tel dispositif, qui pourrait être considéré comme relevant d'un service public d'intérêt général, qui ne doit pas être supporté financièrement par les fournisseurs.

Alors que les Tarifs Réglementés de Vente (TRV) de l'électricité n'apportent pas de garantie en la matière, puisque la fourniture aux tarifs réglementés peut également faire l'objet d'une coupure pour impayés, le médiateur national de l'énergie a proposé que soit mis en place un fournisseur d'électricité de dernier recours, afin de permettre à certains

consommateurs – particuliers et petits professionnels – d'échapper à des situations inextricables quand ils ne parviennent pas à souscrire un contrat, notamment du fait des difficultés financières auxquelles ils sont confrontés. La question est particulièrement sensible dans les zones (où seules des entreprises locales de distribution opèrent) où la concurrence n'est pas encore effective.

Une directive européenne de juin 2003 incite les États membres de l'Union européenne à se doter d'une structure permettant d'assurer un service universel d'accès à l'électricité et selon le rapport annuel de l'ACER (Agence de coopération des régulateurs de l'énergie) de 2020, 18 États membres de l'Union européenne ont mis en place, sous diverses formes, un «*fournisseur de dernier recours en électricité*».

Ces mesures apparaissent d'autant plus urgentes dans le contexte actuel de hausse importante des prix. Par ailleurs, le médiateur demande d'étendre l'application de la trêve hivernale aux consommateurs ayant une citerne de gaz de pétrole liquéfié (GPL) et aux consommateurs raccordés à un réseau propane.

Les pratiques abusives de certains fournisseurs

La conjoncture économique a entraîné une diminution de l'activité de démarchage mais de nouvelles mauvaises pratiques ont vu le jour.

Le démarchage s'est ralenti, mais les pratiques abusives continuent

Sans disparaître totalement, le démarchage en porte-à-porte a diminué pendant les périodes de confinement, au profit du démarchage téléphonique. D'autre part, la forte hausse des prix sur les marchés de gros n'incite pas les fournisseurs à la recherche de nouveaux clients, auxquels ils ne sont pas en mesure de proposer des offres intéressantes. La part des litiges liés au démarchage dont est saisi le médiateur national de l'énergie a ainsi diminué en 2021 (5%) par rapport à 2020 (8%). Néanmoins, le médiateur national de l'énergie a enregistré 1 479 litiges concernant les mauvaises pratiques commerciales. Deux fournisseurs sont particulièrement

concernés, ENGIE et ENI, qui représentent respectivement 24% et 20% des litiges relatifs à des pratiques de démarchage. Viennent ensuite TOTALÉNERGIES (13%) et IBERDROLA (11%).

ENI a même fait l'objet en avril 2021 d'un signalement par le médiateur national de l'énergie au procureur de la République pour des pratiques délictueuses dans le cadre d'un démarchage frauduleux.

ENGIE, qui avait fait l'objet d'une plainte de l'opérateur historique, s'est vu condamné en juillet à verser 190 000€ de dommages et intérêts.

IBERDROLA a été condamné à une amende de 90 000€ de la part de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes pour non-respect des effets liés à l'exercice du droit de rétractation. Les mauvaises pratiques et les cas de fraude n'ont pas disparu, mais les fournisseurs ont commencé à revoir leurs pratiques en la matière, notamment par la mise en place de procédures de suivi de la qualité des pratiques et d'un meilleur encadrement de leurs prestataires.

« Les tweets du médiateur national de l'énergie avec le hashtag #vendrediCfni, qui met en exergue des exemples de démarchages particulièrement choquants ont participé à une prise de conscience de la part des fournisseurs » remarque Caroline Keller.



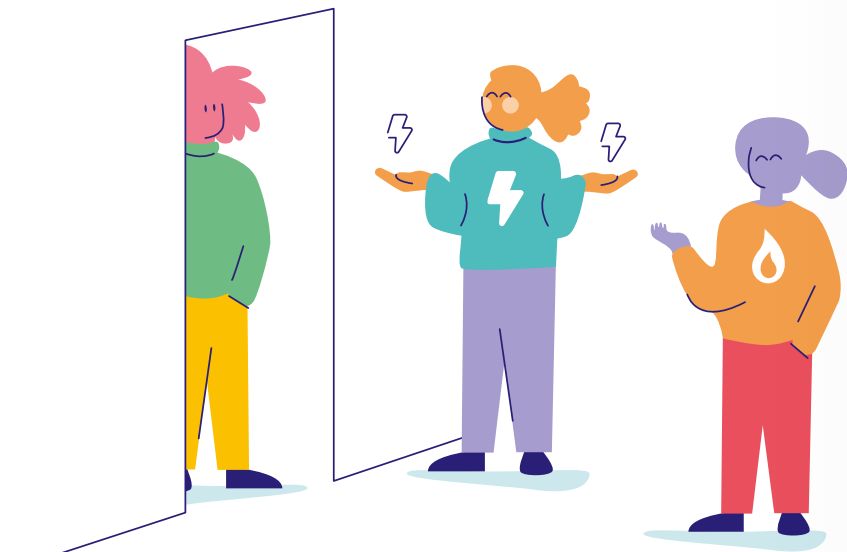
PROPOSITION

AMÉLIORER LA QUALITÉ, LA CLARTÉ ET LA FIABILITÉ DES INFORMATIONS DONNÉES DANS LE CADRE DE LA SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉNERGIE

- Qu'à l'instar de la Consommation Annuelle de Référence (CAR) utilisée en gaz, **une évolution réglementaire vienne imposer la définition d'une consommation annuelle prévisionnelle d'électricité.** Cette consommation annuelle de référence permettrait de mieux connaître et évaluer les besoins des consommateurs et de leur proposer une offre de fourniture d'électricité adaptée à ces besoins, plus claire et transparente. Sans attendre une évolution réglementaire, une bonne pratique pourrait être spontanément mise en place par les fournisseurs, en affichant eux-mêmes dans le contrat et sur les factures l'estimation de la consommation prévisionnelle de leurs clients.
- **Que le fournisseur remette au consommateur un document sur lequel figure une estimation de sa facture annuelle** calculée sur la base de sa consommation annuelle de référence et prenant en compte le prix TTC du kWh et celui de l'abonnement. Le consommateur pourrait alors disposer d'une information comparative, essentielle pour prendre sa décision en étant parfaitement éclairé.
- **Qu'à l'issue du démarchage, un document clair et explicite, résumant toutes les informations significatives relatives à la passation du contrat** (telles que l'évaluation de la facture annuelle, les frais de résiliation anticipée dus pour le contrat en cours, etc.) soit remis au consommateur par le fournisseur et qu'il dispose d'un délai de réflexion incompressible de sept jours ouvrés avant la signature du contrat.

Pour éviter que le démarchage des petits professionnels ne génère l'application de frais de résiliation anticipée non prévus, le médiateur propose :

- **De responsabiliser les démarcheurs** pour qu'ils prennent en compte dans leurs devis les éventuels frais de résiliation anticipée du contrat que le prospect a en cours ; et, qu'à défaut d'une information correcte, ils prennent en charge ces frais.
- **De prévoir que ces frais ne sont pas applicables en cas de cessation d'activité** (liquidation ou départ en retraite).



Il est possible de lutter contre le démarchage abusif ou frauduleux

Contrairement à ce qu'on peut lire ou entendre ici ou là, le démarchage, y compris le démarchage à domicile, ne constitue pas un vecteur d'information des consommateurs et de pédagogie sur l'ouverture à la concurrence dans les marchés de l'énergie.

Les litiges qu'adressent quotidiennement les consommateurs au médiateur national de l'énergie attestent du caractère très répandu de pratiques douteuses, voire frauduleuses, à l'occasion des démarchages. Tel est le cas, par exemple, lorsque le démarcheur se fait passer pour ce qu'il n'est pas (par exemple le médiateur national de l'énergie ou le gestionnaire du réseau de distribution, voire le fournisseur historique), ment sur la réalité de l'offre qui est faite ou en fait une présentation biaisée, voire falsifie un contrat ou imite la signature d'un consommateur.

À défaut de savoir lutter efficacement contre ces pratiques, il faut souligner que, comme l'a rappelé le médiateur belge de l'énergie dans son rapport de l'année 2020, il est juridique-

ment possible d'interdire le démarchage lorsque la protection des consommateurs l'exige : la directive européenne 2019/2161 du 27 novembre 2019 permet, en effet, d'interdire le démarchage dans le secteur de la fourniture d'électricité et de gaz naturel ; cette directive a été transposée dans le droit français par l'ordonnance n° 2021-1734 du 22 décembre 2021, qui ne prévoit rien, même pas pour encadrer strictement cette activité dans le contexte de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie. L'examen du projet de loi portant ratification de cette ordonnance par le Parlement pourrait être l'occasion d'y inclure par voie d'amendement des dispositions concernant le démarchage dans le secteur de l'énergie. Il peut être rappelé utilement que le démarchage téléphonique est aujourd'hui interdit en France notamment pour les travaux de rénovation énergétique et qu'il est strictement encadré pour les contrats d'assurance. Il est notamment possible de s'inspirer des dispositions récentes de la loi n° 2021-402 du 8 avril 2021 relative à la réforme du courtage de l'assurance et du courtage en opérations de banque

et en services de paiement et du décret d'application n° 2022-34 du 17 janvier 2022 relatif au démarchage téléphonique en assurance : accord explicite du consommateur pour être démarché, enregistrement systématique des appels, respect d'un délai minimal de vingt-quatre heures entre le démarchage et la souscription.

L'annonce de l'élaboration par l'Union française de l'électricité (UFE) d'un projet de « label de bonnes pratiques en matière de démarchage à domicile » a constitué un bon signal que la profession avait conscience de la nécessité de faire quelque chose en la matière. Toutefois, les espoirs qu'a pu susciter cette démarche n'ont pu qu'être déçus devant l'incapacité à prévoir et organiser un dispositif permettant de sanctionner efficacement le non-respect des règles ainsi posées.



PROPOSITION

ENCADRER STRICTEMENT LE DÉMARCHAGE COMMERCIAL POUR LA FOURNITURE D'ÉNERGIE

À défaut de décider l'interdiction du démarchage, le médiateur national de l'énergie propose :

- D'interdire que la signature d'un quelconque engagement du consommateur soit recueillie directement au moment du démarchage par téléphone ou à domicile, afin qu'un délai minimum soit laissé au consommateur pour lui permettre de réfléchir, de se renseigner tranquillement et de comparer les offres (24h comme en matière d'assurance).
- D'interdire la mise en œuvre d'un nouveau contrat de fourniture d'énergie avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours prévu par le code de la consommation, sauf

cas exceptionnels strictement définis (notamment d'emménagement).

- D'annuler purement et simplement tout nouveau contrat de fourniture qui ne respecterait pas ces règles, et de réactiver automatiquement le précédent contrat.
- De renforcer les sanctions applicables en la matière, notamment les sanctions administratives, et de prévoir, en cas de fraudes répétées, la suppression ou le retrait de l'autorisation de fourniture d'énergie des fournisseurs concernés.

La possibilité de suspendre ou retirer l'autorisation de fourniture pour un motif de ce type a été ouverte par le décret n° 2021-273 du 11 mars 2021 relatif à la fourniture de gaz naturel et d'électricité.

La hausse des prix entraîne des pratiques critiquables de la part de certains fournisseurs

Le contexte de flambée des prix sur les marchés de gros a placé un certain nombre de fournisseurs dans des situations délicates. Certains d'entre eux ont été tentés de se livrer à des pratiques contestables, notamment : renseigner de façon erronée, et donc trompeuse, le comparateur d'offres d'énergie du

médiateur national de l'énergie, modifier de façon abusive les termes de contrats conclus, voire abandonner leurs clients sans leur proposer de solution alternative convenable.

1 Présentation d'offres erronées ou trompeuses sur le comparateur du médiateur

Tous les fournisseurs d'énergie ont l'obligation, faite par la loi, de fournir aux services du médiateur national de l'énergie les informations permettant de renseigner son comparateur d'offres d'énergie. La fiabilité des informations fournies sur ce comparateur, qui est le seul, avec ceux des associations de consommateurs, à être totalement neutre et indépendant de tous les fournisseurs, est essentielle pour les consommateurs ; les services du médiateur national de l'énergie y veillent scrupuleusement.

Au cours de l'année 2021, quelques cas d'informations mensongères ou trompeuses ont été détectés, parmi lesquels on peut citer :

- IBERDROLA a présenté à plusieurs reprises des offres sur son site internet et sur le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie dont les conditions de souscription et les prix n'étaient pas les mêmes dans les contrats qu'il faisait parvenir à ses clients (voir carton rouge ci-contre). Le médiateur national de l'énergie a décidé de suspendre à titre conservatoire l'intégralité des offres de fourniture d'électricité et de gaz naturel, jusqu'à ce que le fournisseur lui apporte toutes les garanties de respect des offres rendues publiques, et se soit engagé à régulariser toutes les situations litigieuses.
- OHM ÉNERGIE a proposé une offre présentée comme « indexée sur les prix des tarifs réglementés », ce qui n'était pas le cas ; elle était indexée sur les marchés. Il en a modifié sa présentation à la suite de l'intervention des services du médiateur national de l'énergie.



CARTON ROUGE IBERDROLA

Le médiateur national de l'énergie attribue un carton rouge au fournisseur IBERDROLA en raison d'écarts observés entre les prix affichés dans les contrats qu'il faisait parvenir à ses clients et les prix affichés en amont à la fois sur son site internet et sur le comparateur officiel du médiateur national de l'énergie.

À la suite de messages de plusieurs consommateurs à son service d'information énergie-info, le médiateur national de l'énergie a pu constater des écarts de prix à plusieurs reprises et sur plusieurs offres à destination des consommateurs particuliers dans le courant des mois de septembre et d'octobre 2021 :

- L'offre DIGIELEC annonçait une réduction de 12 % sur les prix HT du kWh par rapport au tarif réglementé de vente d'électricité sur le site d'IBERDROLA et sur le comparateur du médiateur ; pourtant, dans les contrats, les prix reçus étaient finalement supérieurs au tarif réglementé. IBERDROLA a reconnu qu'il s'agissait d'un dysfonctionnement informatique pour les souscriptions des offres d'électricité DIGIELEC et ECOLIB.
- L'offre IBERZEN était annoncée comme étant à prix fixe pendant

3 ans sur le comparateur du médiateur et sur le site d'IBERDROLA. Des consommateurs ont pourtant reçu des contrats avec un prix fixe sur 2 ans seulement !

- Dernière erreur et non des moindres, pour les offres ECOLIB Gaz et DIGIGAZ, dans les contrats reçus, le prix HT indiqué était majoré des taxes. IBERDROLA a indiqué qu'il s'agissait d'une erreur humaine de saisie.

Le médiateur national de l'énergie a décidé, à titre conservatoire, de ne pas publier toutes les offres d'IBERDROLA pendant 15 jours, le temps d'avoir l'assurance de la part du fournisseur que les contrats envoyés étaient maintenant conformes aux offres publiées sur son site et sur le comparateur du médiateur. Le médiateur national de l'énergie a informé la DGCCRF de ces dysfonctionnements et lui a transmis les dossiers dont il a eu connaissance.



- ENGIE a proposé une offre qui affichait des prix qui pouvaient être considérés comme trompeurs, car fondés sur des hypothèses de profil de consommation qui ne se vérifiaient pas toujours. Après l'intervention des services du médiateur national de l'énergie et correction de l'offre, elle a pu être republiée sur le comparateur d'offres.
- Le fournisseur WEKIWI affichait ses offres avec une remise conditionnée au fait de rester client pendant un an, sans le préciser clairement. L'offre a été republiée lorsque l'indication « *Engagement de 12 mois* » a été ajoutée pour ne pas induire les consommateurs en erreur.

Certains fournisseurs ne sont pas diligents pour la mise à jour de leurs offres dans le comparateur, malgré l'article 1^{er} de l'arrêté conjoint des ministres chargés de l'énergie et de la consommation du 12 décembre 2019 qui indique que « *les fournisseurs sont tenus de transmettre des informations exactes en cas de modification ou de création d'une offre de fourniture, le cas échéant par le biais de la plateforme mise en place par ce dernier, sans délai à compter de la prise d'effet de la modification de l'offre* ». Ainsi, le fournisseur DYNEFF a dû être rappelé à l'ordre plusieurs fois pour qu'il respecte enfin cette obligation réglementaire. D'autres fournisseurs, c'est le cas de MEGA ÉNERGIE par exemple, doivent souvent être relancés avant d'effectuer les mises à jour. Les services du médiateur national de l'énergie vérifient quotidiennement l'exactitude et la véracité des informations renseignées par les fournisseurs pour alimenter son comparateur d'offres d'énergie, auquel la loi relative à l'énergie et au climat a donné une reconnaissance juridique. Des textes encadrant les informations devant être affichées sont publiés régulièrement.

Ainsi le décret n° 2021-438 du 14 avril 2021 relatif au comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie précise les critères

permettant de distinguer les différentes catégories d'offres commerciales « *vertes* », notamment celles ayant le label « *VertVolt* » mis en place le 21 octobre 2021 par l'ADEME, l'Agence pour la transition énergétique. Des évolutions ont été faites sur le comparateur du médiateur national de l'énergie pour le respecter. Toutefois, compte tenu de la hausse des prix sur les marchés de l'électricité à la fin de l'année 2021, les questions des consommateurs à énergie-info sur les offres se sont reportées sur les prix et moins sur le caractère « *vert* » des offres. Eten fin d'année, une partie des offres ayant obtenu le label VertVolt n'a plus été proposée à la souscription compte tenu des conditions de marché (ENERCOOP, PLANÈTE OUI et PLUM).

L'article L. 122-3 du code de l'énergie prévoit également que le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie doit permettre de distinguer les offres à tarification dynamique, mais le décret d'application n'a pas encore été publié. Le médiateur national de l'énergie intégrera les offres à tarification dynamique dans son comparateur lorsqu'il y en aura de nouveau ; il les publiera séparément des autres, car elles ne sont pas de même nature puisque le prix change tous les jours et toutes les heures. On doit d'ores et déjà observer qu'une grande partie des consommateurs ayant souscrit des offres indexées sur les marchés n'ont pas compris la nature exacte de ces offres et se retrouvent surpris lorsqu'ils reçoivent leurs factures d'électricité en sortie de l'hiver.

2 L'usage de l'article L. 224-10 du code de la consommation

L'article L. 224-10 du code de la consommation prévoit que : « *Tout projet de modification envisagé par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée.* »



À NOTER

Un label de l'ADEME pour distinguer les différents types d'offres vertes

Partant du constat qu'une large majorité de consommateurs est favorable aux offres « *vertes* », le médiateur national de l'énergie a fait le choix depuis 2019 de rendre les caractéristiques des offres plus lisibles sur son comparateur, en présentant de manière visuelle le pays des garanties d'origine (France ou Europe) et la source de production (hydraulique, éolien...), ainsi que des indications sur le mode d'achat.

En application des dispositions du décret n° 2021-438 du 14 avril 2021 relatif au comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie, figure désormais dans le comparateur d'offres également le label « *VertVolt* » mis en place par l'Ademe en octobre 2021 pour améliorer la lisibilité de ces offres d'électricité « *verte* », renforcer la confiance des consommateurs et orienter les fournisseurs vers des offres plus qualitatives. **Pour toutes les offres labellisées « *VertVolt* », le fournisseur s'engage à acheter 100 % d'électricité renouvelable et les garanties d'origine correspondantes à des producteurs français.** Le label se décline en 2 niveaux, le choix « *très engagé* » distinguant les offres comportant au moins 25 % de l'électricité en provenance d'installations récentes et sans soutien public ou « *à gouvernance partagée* ».

Les dispositions de cet article permettent au fournisseur, dans le cas d'un contrat à durée indéterminée, de modifier les conditions contractuelles, notamment les prix, en se fondant sur cet article et en prévenant le consommateur un mois à l'avance.

Du fait de la forte hausse des prix sur les marchés, quelques fournisseurs ont néanmoins modifié les prix prévus au contrat ou le mode d'évolution de ces prix, en se fondant sur les dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation. Cette pratique n'est toutefois pas possible dans le cas où le

fournisseur a proposé des prix fixes pendant une période déterminée à l'avance (1 ou 2 ans en général), et qu'à la suite de fortes augmentations des prix sur les marchés, il se trouve contraint de vendre en perdant de l'argent parce qu'il ne s'est pas couvert dans ses contrats d'approvisionnement, comme il aurait pourtant dû le faire.

En effet, dans le cas d'un contrat de fourniture à un prix fixe garanti sur une période déterminée, le fournisseur n'a pas la possibilité de modifier avant l'échéance la condition du prix fixe garanti qui est une condition substantielle

du contrat et de l'engagement des parties. Une telle pratique induirait le consommateur en erreur sur l'engagement du fournisseur de lui garantir un prix fixe sur une durée déterminée et, en permettant au fournisseur d'afficher des prix fixes sur lesquels il pourrait revenir un mois plus tard, méconnaîtrait les règles de la concurrence.

Même dans les cas où la pratique est licite, elle pose problème lorsque l'information des consommateurs n'a pas été faite de façon claire et compréhensible. Les consommateurs se retrouvent ensuite dans des situations financières délicates à cause d'une information lacunaire et/ou par manque de vigilance.

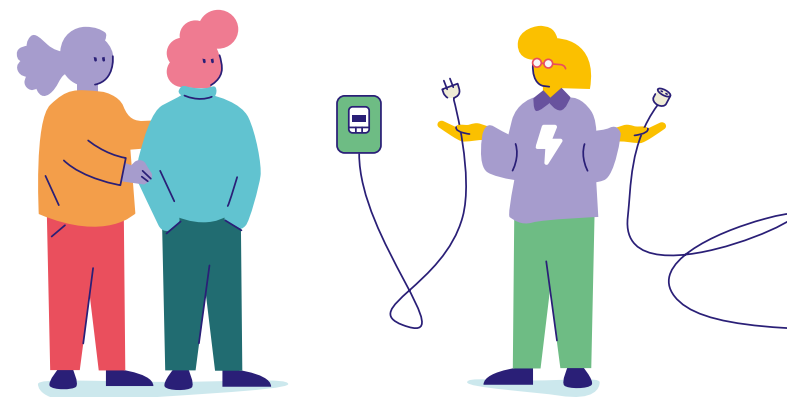


NOUVEAU CARTON ROUGE AU COMPAREUR SELECTRA

Cette année encore, le médiateur national de l'énergie a dû intervenir pour faire cesser les pratiques douteuses du comparateur d'offres de SELECTRA. Ce comparateur,

qui est en réalité un courtier rémunéré en fonction des contrats signés par son intermédiaire, s'est en effet adressé à des collectivités locales d'une façon leur laissant croire qu'il agissait au nom du comparateur du médiateur national de l'énergie, mais en renvoyant, par un lien internet, les internautes sur son site. C'est la quatrième fois que le médiateur national de l'énergie est contraint de mettre en demeure SELECTRA pour cause de « parasitisme ».

Le médiateur national de l'énergie rappelle que seul son comparateur d'offres, prévu par la loi relative à l'énergie et au climat, présente toutes les garanties de neutralité et d'impartialité.



3 Abandon de clients

Dans un courrier qu'il leur a adressé en juillet 2021, E. LECLERC ÉNERGIES a indiqué à ses clients que leur contrat de fourniture d'électricité prendrait fin le 15 octobre 2021. Le fournisseur y précisait avoir pris la décision de reporter « à une période plus favorable » la mise en place de son offre à tarification dynamique qu'il avait envisagée pour remplacer son offre initiale.

Les clients qui n'avaient pas engagé de démarche pour changer de fournisseur ont été « fortement incités » à le faire avant le 31 octobre 2021 pour « éviter tout risque de coupure ». Les clients qui, à l'expiration de ce délai qui leur était imparti, n'avaient pas encore souscrit un nouveau contrat auprès d'un autre fournisseur, se sont trouvés dans une situation d'insécurité juridique, même si finalement ils n'ont pas fait l'objet de coupure de leur alimentation d'électricité. Les services du médiateur national de l'énergie ont été sollicités par des centaines de ces clients mécontents et surtout inquiets. Après quelques mois de délais additionnels, les clients restants en avril 2022 verront effectivement leur contrat résilié et pourront voir leur fourniture d'électricité suspendue.

Bien qu'une telle pratique soit conforme aux règles du code de la consommation, délaisser un grand nombre de ses clients, dans un

contexte de hausse des prix de l'énergie et pour des seuls motifs de rentabilité commerciale, interroge.

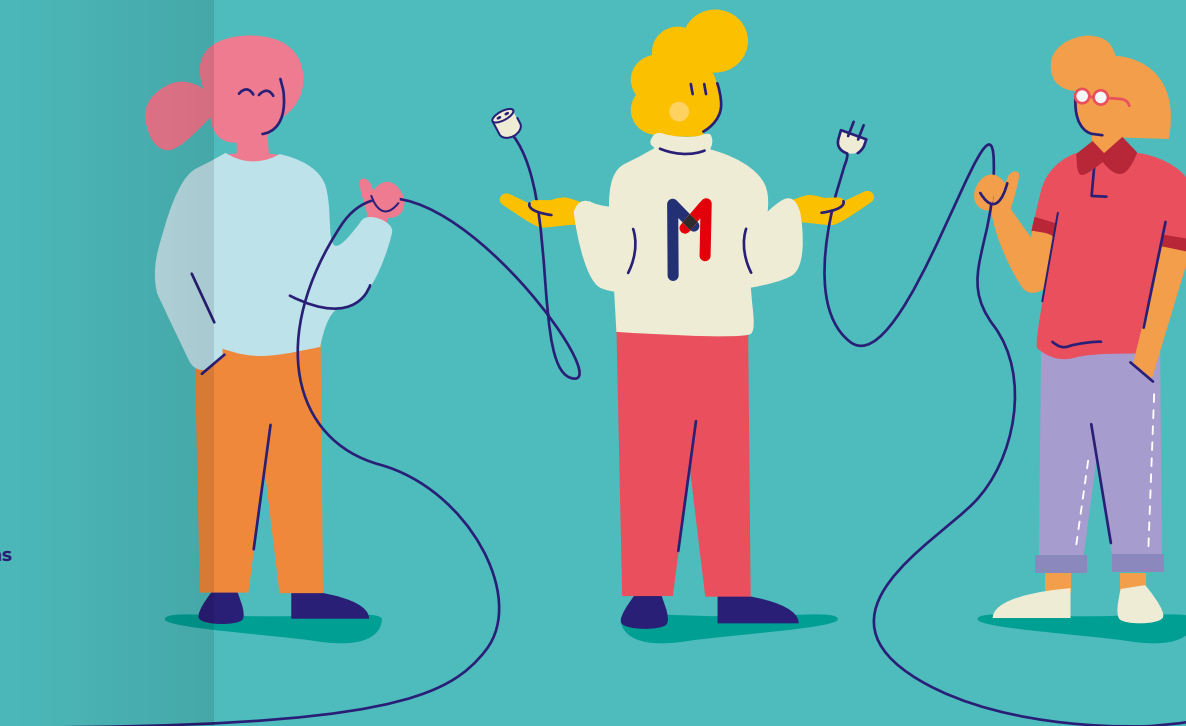
Un autre acteur de la grande distribution, GREENYELLOW a entamé la même démarche en début d'année 2022, en abandonnant les clients qu'il fournissait en gaz naturel. Dans le cas de ce fournisseur, la situation soulève des interrogations sur le dédommagement des consommateurs. En effet, la majorité de ses clients avaient un contrat à prix fixe sur une durée déterminée. Cette clause de fourniture à un prix fixe pendant une durée déterminée constitue une condition substantielle et doit être intégralement respectée par le fournisseur qui s'y est engagé. L'article L. 224-10 du code de la consommation ne peut pas être invoqué pour ne pas respecter un tel engagement contractuel. L'association de consommateurs CLCV a d'ailleurs entamé une action de groupe contre ce fournisseur et a indiqué dans un communiqué de presse que la forte incitation faite par GREENYELLOW à ses clients de résilier un contrat de fourniture à prix fixe en échange d'une indemnité de 50 euros ne constitue pas une proposition équilibrée de nature à compenser la perte financière. Le fournisseur GREENYELLOW a finalement indiqué début avril 2022 ne pas cesser son activité de fourniture de gaz naturel faute d'accord de l'administration compétente. À date, les contrats continuent d'être honorés. ■

03

La médiation agit pour protéger les consommateurs

En raison de réclamations trop souvent mal – voire pas du tout – traitées par les services clients des fournisseurs, les litiges instruits en médiation continuent d'augmenter. Ils sont majoritairement liés à des contestations des consommations facturées. Le médiateur national de l'énergie observe une situation par fournisseur contrastée, aussi bien sur leur taux de litiges, que sur leur attitude pendant la médiation.

- 48 **2021 : les litiges reçus par le médiateur sont encore en augmentation !**
- 51 **Plus de la moitié des litiges recevables en médiation concerne des contestations des niveaux de consommations facturées**
- 67 **Des litiges récurrents qui ne diminuent pas**
- 77 **Le "taux de litiges par fournisseur" permet au consommateur de connaître objectivement la qualité de service des opérateurs**
- 79 **EDF a eu des difficultés avec le traitement des réclamations de ses clients ; il a eu, dans le cadre de la médiation, des positions en retrait par rapport aux autres fournisseurs**
- 82 **GREENYELLOW, OHM ÉNERGIE, MINT ÉNERGIE et SOWEE : des litiges qui auraient dû être évités et une médiation difficile à mener**
- 86 **TOTALENERGIES et ENI, qui avaient reçu des "cartons rouges" les années précédentes, se sont améliorés**
- 91 **Un tiers des solutions de médiation des médiateurs d'entreprises (EDF et ENGIE) sont en retrait par rapport à celles du médiateur national de l'énergie**



2021 : les litiges reçus par le médiateur sont encore en augmentation !

Pour la 5^e année consécutive, les litiges reçus par le médiateur national de l'énergie sont en forte augmentation.

L'année 2021 est encore une fois marquée par une hausse des litiges reçus par le médiateur national de l'énergie (30 626) de 16 % par rapport à ceux reçus en 2020, eux-mêmes déjà en augmentation de +19 % par rapport à 2019. « Cette augmentation des litiges est notamment liée à l'augmentation du nombre des changements de fournisseurs, qui accroît mécaniquement le taux d'accidentologie ; elle est également due au fait que les consommateurs sont plus attentifs en période de hausse des prix, mais aussi aux difficultés rencontrées par certains fournisseurs avec leurs systèmes informatiques », détaille Frédérique Fériaud, directrice générale des services du médiateur national de l'énergie.

Les litiges reçus par le médiateur national de l'énergie ne relèvent pas tous de demandes de médiation : la moitié correspond à des appels téléphoniques ou des courriels reçus par le service énergie-info, qui a informé et orienté les consommateurs dans leurs démarches pour qu'ils tentent dans un premier temps, comme l'impose la loi, de résoudre leur litige directement avec leur fournisseur.

30 626

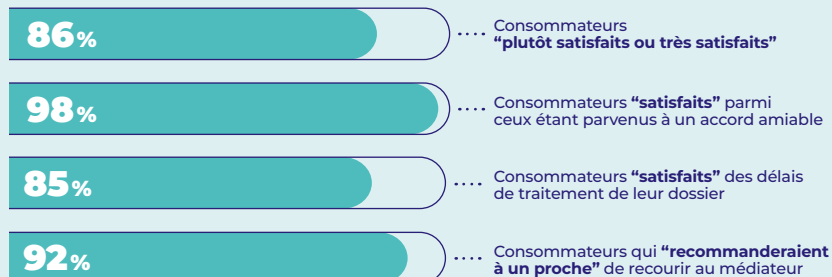
litiges reçus en 2021 (+16%)

107 jours : délai moyen d'instruction d'un litige en médiation



À NOTER

Les consommateurs ayant recouru aux services du médiateur sont toujours très satisfaits¹



(1) Rapport de satisfaction 2022 sur médiation 2021.

15327 demandes de médiation ont été reçues. 9959 (65 %) ont été déclarées recevables en médiation. Parmi les 5368 (35 %) saisines non recevables, 51 % n'avaient pas été précédées d'une réclamation préalable (ou ne contenaient pas les pièces indispensables permettant d'identifier le site de consommation), 14 % contenaient une réclamation préalable datant de moins de deux mois ou de plus d'un an, 9 % ne relevaient pas du champ de compétence du médiateur national de l'énergie et 23 % ont été déclarées non recevables pour une autre raison (médiateur uniquement destinataire en copie de la réclamation, justice saisie, demande manifestement infondée, double saisine). L'augmentation est encore plus marquée pour les litiges recevables en médiation

(+16 %) : 9 959 contre 8 595 en 2020. Cette hausse est contrastée : en gaz, les litiges sont en baisse de 7 %, alors qu'en électricité, ils augmentent de 20 %. Une telle augmentation n'est évidemment pas sans conséquences sur les services du médiateur national de l'énergie, qui font face depuis plusieurs années consécutives à des hausses significatives du nombre de saisines recevables et qui ne parviennent plus à mener l'instruction des litiges en médiation dans le délai réglementaire de 90 jours. Ce délai avait jusqu'à maintenant pu être respecté grâce aux gains de productivité réalisés par l'institution et ses collaborateurs, même s'il s'était déjà allongé (83 jours en 2020 contre 70 en 2019). Mais aujourd'hui, l'encours atteint jusqu'à



150 dossiers par chargé d'instruction, ce qui accroît la difficulté de l'exercice. Un quart des dossiers a pu être résolu dans le délai de 90 jours. En 2021, le délai de traitement des litiges est passé en moyenne à 107 jours pour les 9051 dossiers instruits (2909 recommandations et 6141 accords amiables). Il faut noter qu'en 2021, le nombre de dossiers instruits a progressé de 18 % par rapport à 2020. Dans plus de 2/3 des cas (68 %), les dossiers instruits par les services du médiateur national de l'énergie se sont conclus par des accords amiables entre le consommateur et son fournisseur. 92 % des médiations ont

été exécutées en totalité par les opérateurs. « Une grande part des litiges recevables en 2021 avait pour origine un mauvais traitement, voire une absence totale de traitement de la réclamation de premier niveau effectuée par un consommateur auprès de son service clients » déplore Frédérique Fériaud. Cette situation est anormale et le médiateur national de l'énergie a rappelé à plusieurs reprises aux opérateurs défaillants qu'ils devaient traiter eux-mêmes les réclamations de leurs clients et ne pouvaient pas continuer à se défausser ainsi sur le service public de la médiation. ■■■■

Plus de la moitié des litiges recevables en médiation concerne des contestations des niveaux de consommations facturées

Les litiges recevables en médiation sont parfois complexes mais auraient, le plus souvent, pu être évités s'ils avaient été correctement traités par le service clients.

Les contestations des niveaux de consommations facturées

Ces contestations représentent 51 % des litiges recevables, soit 5147 dossiers et ont, en 2021, augmenté de 28 %.

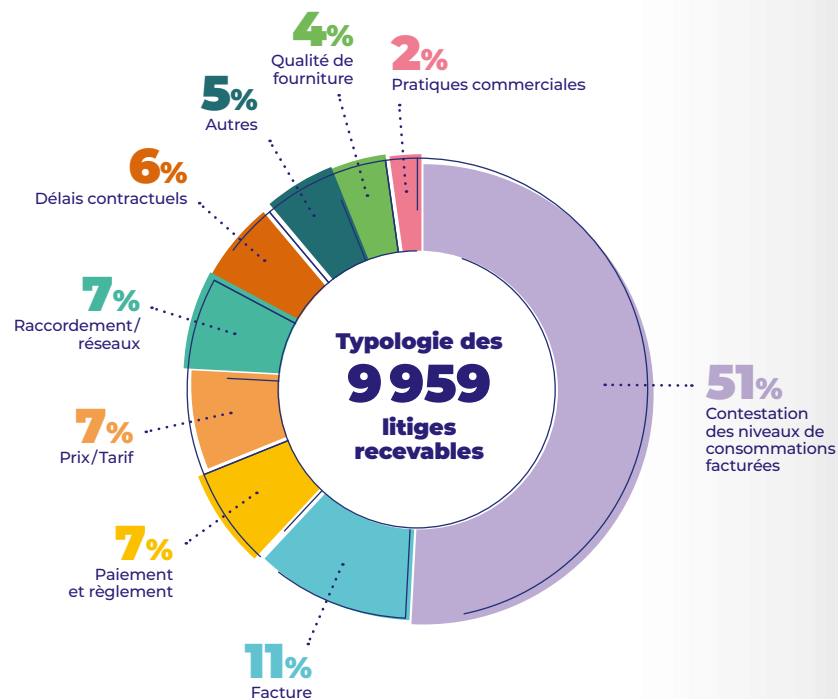
En grande partie liés à des problèmes de comptage de l'énergie consommée sur la période facturée, en raison d'une erreur de relevé, d'absence de relevé ou d'une estimation contestée, ces litiges sont en hausse de 39 % pour l'électricité, mais en baisse de 8 % pour le gaz. La hausse de cette catégorie de litiges en électricité est notamment liée au déploiement du compteur LINKY, qui s'est parfois accompagné de dysfonctionnements qui se sont répercutés dans la facturation des consommateurs.

• La pose d'un nouveau compteur peut poser des problèmes d'intégration dans les systèmes d'information des gestionnaires de réseaux ou des fournisseurs. Les services du médiateur national de l'énergie ont ainsi traité des litiges récurrents, qui avaient pour origine des changements de compteur n'ayant pas été pris en compte par le gestionnaire de réseau ENEDIS. Ces dysfonctionnements ont faussé la facturation des consommateurs concernés, qui avait alors été établie à partir d'estimations

d'autant plus incompréhensibles qu'elles se trouvaient rattachées au compteur qui avait été déposé.

• La contestation des index de consommation au moment de la dépose des compteurs a aussi provoqué des litiges pouvant conduire les services du médiateur national de l'énergie à remettre en cause la facturation lorsque le distributeur n'était pas en mesure de confirmer, notamment par une photographie, la réalité des consommations constatées qui s'avéraient en augmentation. Le thème « erreur de relevé » progresse de 34 % en 2021. Le déploiement des compteurs communicants devrait, à terme, réduire considérablement ce type de litiges.

• La pose du compteur LINKY révèle parfois un dysfonctionnement de l'ancien compteur, qui, en vieillissant, sous-enregistrait les consommations ou n'enregistrait les consommations que sur deux phases sur trois dans le cas d'un compteur triphasé. Les consommateurs ayant bénéficié d'un dispositif de comptage défaillant, parfois pendant plusieurs années, n'ont pas conscience que les consommations qui leur étaient facturées ne correspondaient pas à la réalité de leur consommation. Ces litiges



apparus dès le déploiement des compteurs communicants sont encore présents cette année et imposent un travail de pédagogie qui n'est pas toujours aisé vis-à-vis de consommateurs parfois hostiles au remplacement de leur compteur, et qui avaient l'habitude de régler des factures d'un montant très inférieur.

- Les défaillances de la chaîne communicante du compteur LINKY sont une nouvelle source de litiges. «LINKY a été présenté comme très performant, les consommateurs sont plus exigeants et ont davantage tendance à nous saisir dès que le compteur ne communique pas correctement», témoigne Christian Souletie, Chef de pôle d'instruction des litiges électricité au service Médiation. En principe, le compteur LINKY est censé entrer en fonction deux mois après son installation. Mais des dysfonctionnements,

dont l'origine n'est pas toujours élucidée en médiation, peuvent le rendre «silencieux». La facturation est alors basée sur des estimations, qui, par nature, sont approximatives, et ce, sur des durées parfois supérieures à une année. «Le distributeur devrait, sans attendre un an, informer les consommateurs concernés par ces dysfonctionnements en leur confirmant que le problème est pris en charge et que dans l'intervalle ils peuvent transmettre des auto-relevés» analyse Catherine Lefrançois-Rivière, Cheffe du service Médiation.

La hausse des litiges en électricité s'explique aussi par des dysfonctionnements spécifiques à certains fournisseurs, notamment EDF et TOTALENERGIES (voir pages 79 et 86). Le confinement imposé par la crise sanitaire entre mars et mai 2020 a également généré des litiges du fait de l'absence de relevés des

compteurs non communicants (ce qui est le cas des compteurs d'ancienne génération qui n'avaient pas encore été remplacés) à la fin de l'hiver. Des «index estimés» et non des «index réels» ont été pris en compte dans les factures. Celles-ci ont alors été contestées au moment de la régularisation en fin de période, lorsque l'index de consommation a été relevé, a été pris en compte et a rattrapé des consommations qui avaient été sous-évaluées au moment de l'estimation. Pour Christian Souletie, «Il faut souligner qu'en permettant que les consommations réelles continuent à être facturées sans rupture, le compteur LINKY – qui est installé dans 90 % des foyers français en janvier 2022 – a évité que ce type de litiges ne prenne des proportions plus importantes encore.»

En outre, étant plus présents à leur domicile en période de confinement, les consommateurs ont vu leurs factures augmenter dans des proportions parfois significatives, sans avoir toujours eu conscience d'avoir modifié leurs habitudes de vie. Les factures plus élevées sont alors contestées sans qu'un dysfonctionnement de compteur puisse être mis en évidence.

Les litiges liés à la mise en service et à la résiliation représentent 17 % des litiges relatifs aux données de consommation (881 litiges recevables). Ils ont augmenté de plus de 40 % par rapport à l'année 2020.

Dans la plupart des cas, il s'agit de litiges simples, qui n'auraient jamais dû entraîner une saisine du médiateur national de l'énergie s'ils avaient été traités au niveau des



PROPOSITION

TOUJOURS DISPOSER D'UN RELEVÉ DU COMPTEUR AVANT LA MISE EN SERVICE OU LA RÉSILIATION D'UN CONTRAT

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. Même si ce cas est de moins en moins courant avec le déploiement des compteurs communicants, il est impératif que les index servant de base aux opérations soient justes et fiables.

En cas de refus ou d'impossibilité du consommateur d'effectuer un auto-relevé, ou en cas de transmission d'un auto-relevé incohérent, un relevé du compteur devrait alors être effectué par le gestionnaire de réseau, qui pourrait être facturé au consommateur qui n'a pas transmis 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 d'un 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 ait été préalablement informé du recours à un index estimé et en ait accepté le principe.

fournisseurs : « *Ce sont des cas simples que les services de médiation doivent prendre en charge du seul fait de la carence des fournisseurs à apporter une réponse à leur client, ce qui est totalement anormal* » souligne Catherine Lefrançois-Rivière.

Comme en 2020, les **litiges relatifs aux index de consommation au moment du changement de fournisseur** représentent 7 % des litiges liés aux données de consommation. Dans la mesure où ces litiges sont dus à l'absence de relevé de la consommation lors du changement de fournisseur, ils ont vocation à diminuer fortement avec la généralisation des compteurs communicants.

Factures incompréhensibles

Les contestations de factures que les consommateurs estiment incompréhensibles, parce que le rythme de leur émission a été perturbé, qu'elles n'ont tout simplement pas été émises, ou qu'elles comportent des données incohérentes, ont généré 1 079 litiges recevables, ce qui représente 11 % du total ; ils sont en hausse de 6 %.

À l'intérieur de cette catégorie de litiges, il faut faire une place à part à ceux concernant les fournisseurs ENGIE et ENI, pour lesquels les litiges dus à « *l'absence de facture ou leur blocage* » ont diminué significativement. « *C'est un bon point pour ces fournisseurs, qui ont été exposés ces dernières années à des problèmes de blocages importants de facturation, et qui semblent en voie de les résoudre* » souligne Catherine Lefrançois-Rivière.

Les litiges liés aux paiements et règlements des factures

Ces litiges ont généré 749 litiges recevables, ce qui représente 7 % du total. Ils ont baissé de 7 % en 2021. Ils représentaient au cours

des dernières années un gros point de difficulté chez le fournisseur ENI, qui remboursait tardivement les trop-perçus de ses clients. Ce problème est aujourd'hui mieux maîtrisé par ce fournisseur, dont les litiges sur ce thème sont en baisse de 42 % en 2021.

TOTALENERGIES, de son côté, a été confronté à des blocages de factures dans son système d'information, qui ont retardé leur édition et le remboursement de soldes parfois créditeurs. C'est ce qui explique que cette catégorie de litiges augmente de 30 % chez ce fournisseur en 2021. Le fournisseur TOTALENERGIES doit impérativement régler ce problème en 2022.

Les litiges liés aux prix et aux tarifs

Ces litiges représentent aussi 7 % des litiges recevables, sont stables (703 litiges en 2021). Ils portent sur des erreurs de facturation concernant le prix appliqué, sur la remise en cause de frais facturés au titre de prestations du gestionnaire de réseau de distribution ou sur des problèmes liés à la prise en compte du chèque énergie.

La qualité du conseil tarifaire du fournisseur et sa loyauté à l'égard du consommateur sont également mises en cause. C'est notamment le cas pour la fourniture de gaz, pour laquelle le fait d'être facturé avec une option tarifaire ne correspondant pas à sa consommation réelle augmente « *artificiellement* » le prix facturé. La recrudescence des litiges liés à un défaut d'information des consommateurs concernant l'offre tarifaire ou l'évolution des prix a conduit le médiateur national de l'énergie à formuler 10 recommandations « *génériques* » sur ces défauts d'information et de conseil par le fournisseur (voir pages 125-126) sur les 35 recommandations « *génériques* » émises en 2021. Les litiges liés aux prix et tarifs concernent



CAS CONCRET

EKWATEUR DOIT DÉDUIRE LE MONTANT DU CHÈQUE ÉNERGIE DÈS LA PREMIÈRE MENSUALITÉ

EKWATEUR fait systématiquement le choix d'affecter les chèques énergie reçus de ses clients mensualisés au paiement de la facture de régularisation annuelle.

Cette pratique n'est pas conforme à l'article R.124-11 du code de l'énergie, qui impose aux fournisseurs d'énergie, lorsque les clients sont mensualisés, de déduire le montant du chèque énergie de la première mensualité à échoir et de la ou des mensualités suivantes. Les bénéficiaires du chèque énergie, qui appartiennent à une catégorie que la loi a justement voulu protéger, sont les premières victimes de cette pratique irrégulière, puisqu'ils doivent faire l'avance de règlements qui devraient spontanément s'imputer sur ces chèques.

Le médiateur national de l'énergie a donc recommandé à EKWATEUR de respecter strictement les dispositions de l'article R. 124-11 du code de l'énergie, et de cesser de retarder l'imputation des chèques énergie jusqu'au règlement de la facture de régularisation annuelle. EKWATEUR s'est engagé à mettre en œuvre cette recommandation à partir d'avril 2022.

Recommandation générique n° D2021-06122



aussi plus **spécifiquement les professionnels, qui se voient facturer des indemnités de résiliation anticipée**, lorsqu'ils résilient leur contrat avant l'échéance prévue. Ces litiges surviennent souvent dans le contexte d'un démarchage et mettent en cause des méthodes de vente agressives, qui ne permettent pas au professionnel concerné de souscrire son nouveau contrat en toute connaissance de cause. C'est le cas par exemple du fleuriste M.G. (recommandation n° D2021-10244), qui s'est vu facturer des frais de résiliation anti-

cipée lorsqu'il a quitté le fournisseur ENI pour le fournisseur ENGIE, deux ans avant la date d'échéance du contrat. Le principe de la facturation d'une telle indemnité figurait dans les conditions particulières de vente. Cependant elle a été calculée par le fournisseur ENI sur la base d'une consommation théorique très supérieure à la consommation réelle de son client et a été facturée deux ans après la résiliation du contrat. Le contexte de ce litige montrait aussi que le démarcheur du fournisseur ENGIE avait abusé de la confiance du nouveau client, en



CAS CONCRET

LE FOURNISSEUR ENI FACTURE SON CLIENT AVEC SIX MOIS DE RETARD ET LE MONTANT DE CETTE FACTURATION EST INVÉRIFIABLE

La facturation de la consommation d'électricité d'un hôtel a été bloquée pendant les six premiers mois du contrat, ce qui a entraîné une facture de rattrapage importante en juin 2020. Le fournisseur ENI a ensuite effectué des annulations et refacturations répétées jusqu'en juin 2021 pour corriger les prix facturés.

Si les consommations facturées sont conformes aux données du distributeur ENEDIS, en revanche le prix de l'électricité facturé par le fournisseur ENI reste invérifiable pour le consommateur. En effet, les conditions particulières de vente ne mentionnent que le prix du kWh HT, sans informer le client du coût des autres composantes entrant dans le calcul du prix de la fourniture d'électricité (Certificats d'économie d'énergie - CEE, mécanisme de capacité et ARENH), pour lesquelles le fournisseur ENI se contente de mentionner des formules de calcul, particulièrement complexes et incompréhensibles pour un non spécialiste.

Cette absence d'information claire a induit le client en erreur, lui laissant penser que les prix étaient inférieurs à ceux qui ont en fait été appliqués, et qu'il a donc contestés par la suite.

Le médiateur national de l'énergie a recommandé au fournisseur ENI, pour remédier à ce défaut d'information manifeste et afin d'assurer

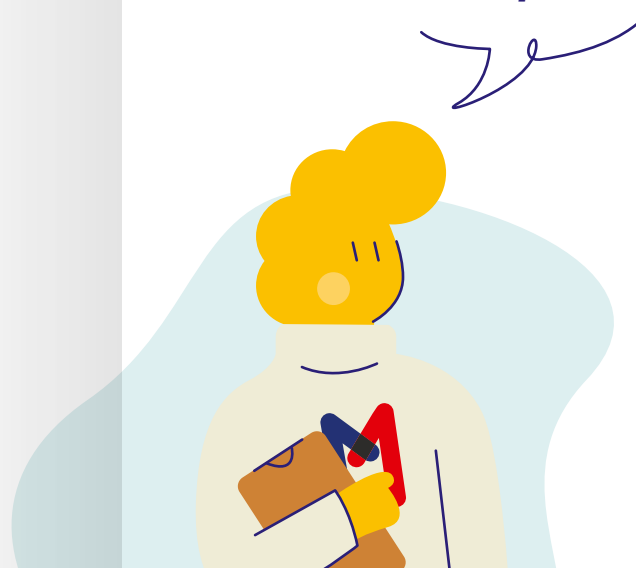
une information loyale et complète sur les prix de vente, de préciser, dans ses conditions particulières de vente, les prix en vigueur au jour de la signature du contrat pour chacune des différentes composantes s'ajoutant au prix du kWh HT : CEE, mécanisme de capacité, prix de l'ARENH pris en compte dans le prix du kWh HT, ainsi que les prix des différentes composantes du tarif d'utilisation du réseau public d'électricité ou TURPE (part fixe et variable au titre de la composante de gestion, de comptage et de soutirage). Cette solution permettra au consommateur d'être informé du prix total du kWh appliqué à ses consommations, tenant compte de toutes ses composantes.

Estimant que les offres proposées par le fournisseur ENI aux clients professionnels n'assuraient pas une information loyale et complète sur les prix facturés et étaient susceptibles d'induire en erreur les clients au sens de l'article L. 121-2 du code de la consommation, le médiateur national de l'énergie a signalé cette affaire à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et à ses services dans les Hauts-de-Seine.

Recommandation générique n° D2021-06635

se faisant passer pour un releveur de compteur. Bien que les bulletins de souscription contiennent une mention par laquelle le client déclarait que son contrat auprès de son ancien fournisseur aurait pris fin à la date d'effet du présent contrat, le médiateur national de l'énergie a considéré que cette mention n'était pas suffisante, était rarement lue et qu'il incombait au démarcheur de vérifier lui-même la date de fin d'engagement du précédent contrat, dont les consommateurs « *petits professionnels* » ont rarement connaissance. Ces consommateurs, lorsqu'ils

“À la demande de la présidente d'ENEDIS, un travail a été effectué avec les services de médiation qui a permis d'établir une relation constructive et de confiance avec l'entreprise.”



se retrouvent sous la pression des démarcheurs, s'avèrent souvent en position d'infériorité lors de la souscription d'un contrat de fourniture d'énergie, alors qu'ils ne bénéficient pas de toutes les protections qu'offre le code de la consommation (voir proposition page 37).

Pour ce litige, le médiateur national de l'énergie a demandé au fournisseur ENI de recalculer les frais de résiliation sur la base de la consommation réelle, et aux deux fournisseurs (l'ancien et le nouveau) de prendre chacun en charge 40 % du montant facturé au titre de la résiliation anticipée.

Le cas d'une indemnité de résiliation anticipée surévaluée s'est produit également avec le fournisseur EDF, mais il a refusé d'en réviser le montant et d'appliquer la recommandation du médiateur national de l'énergie, au motif que cette indemnisation pour résiliation anticipée était clairement mentionnée dans le contrat (recommandation n° D 2021-16367).

Les litiges liés aux raccordements et ouvrages réseaux

Ces litiges ont généré 668 litiges recevables, ce qui représente également 7 % du total des litiges recevables ; ils augmentent de 6 % en 2021.

Dans cette catégorie, les problèmes liés au **raccordement** (3 %) augmentent de 20 %. En cause, les litiges de colonnes montantes (85 saisines), en hausse de 21 %, et les problèmes liés aux prix ou aux délais du raccordement, voire à la qualité des travaux, qui augmentent de 19 %.

La catégorie des litiges « *ouvrages réseaux* » diminue de 4 % ; les trois-quarts de ces litiges concernent les problèmes qui surviennent immédiatement après la pose des compteurs communicants : coupures, problèmes de branchement des fils pilotes de l'asservissement.



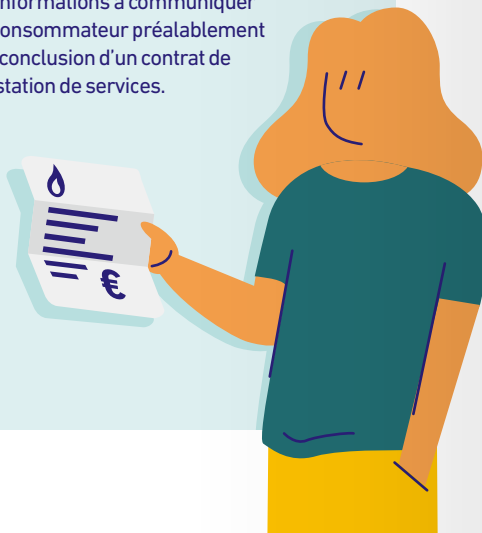
À NOTER

La facturation des travaux de raccordement doit être plus transparente

La réglementation encadrant la facturation des travaux de raccordement est éparse (notamment code de l'énergie, code de l'urbanisme, cahiers des charges des concessions...). Elle est peu lisible pour les consommateurs qui n'ont pas accès à un document récapitulant clairement et distinctement leurs droits, et, notamment les cas dans lesquels ils bénéficient d'une réfaction sur le coût des travaux de raccordement ou doivent au contraire supporter des frais d'extension. Les définitions de certains éléments (extension, renforcement, terrain d'assiette de l'opération) sont trop techniques et les prix et délais du raccordement ne sont que partiellement encadrés.

Une partie des travaux – réalisés sous monopole – est facturée par les distributeurs sur la base de devis, dont les prix unitaires (extraits du canevas technique du gestionnaire de réseau de distribution) font l'objet d'un simple contrôle par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Or, les devis sont souvent peu détaillés, utilisent des termes peu compréhensibles (« CCPC », « ECP2D », « zone B », « série 5000 », « série 5500 », « AGCP/D1 »), et s'avèrent difficilement vérifiables par les consommateurs qui ne peuvent, dans la plupart des cas, pas faire appel à la concurrence.

Le médiateur national de l'énergie considère qu'il serait nécessaire que les droits et obligations des consommateurs en matière de raccordement soient simplifiés et que les coûts facturés sur devis soient davantage détaillés, à l'instar de ce qui est par exemple prévu pour la facturation des dépannages réalisés par une entreprise privée. Il n'est pas compréhensible notamment que les distributeurs, malgré l'obligation générale de transparence qui s'impose à eux, ne soient pas soumis à l'arrêté du 24 janvier 2017 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison, qui précise les informations à communiquer au consommateur préalablement à la conclusion d'un contrat de prestation de services.



CAS CONCRET

LES DEVIS DE RACCORDEMENT DOIVENT ÊTRE DÉTAILLÉS

La solution d'une facturation au forfait est la garantie de prix mieux contrôlés et permet de lisser le coût du raccordement pour tous les consommateurs. Mais le recours à cette solution n'est pas possible pour tous les types de travaux, compte tenu de l'hétérogénéité des prestations et des interventions sur un raccordement, notamment en cas de modification d'un branchement. Madame H. a sollicité la suppression d'un branchement en surplomb de son terrain ainsi qu'un support de pylône électrique enterré sous ce terrain, découvert à l'occasion de travaux. Elle a contesté le devis facturé pour les travaux de suppression du branchement (4 956 euros TTC). Le devis se présentait ainsi :

Prestation	TVA	HT
Prestations au canevas	20 %	4 129,74 €
	Total HT	4 129,74 €
	Montant TVA	825,95 €
	Total TTC	4 955,69 €

Le médiateur national de l'énergie a conclu que le devis ne donnait aucun détail sur la prestation facturée et ne permettait donc pas de vérifier que l'enlèvement du support enterré, qu'ENEDIS indiquait devoir prendre à sa charge, n'aurait pas été facturé en même temps. Il a donc notamment recommandé qu'un devis détaillé soit adressé à Madame H.

Recommandation n° D2021-23949

Avant d'aborder le sujet des colonnes montantes d'électricité, le médiateur national de l'énergie souhaite rappeler que, si dans son rapport d'activité de l'année 2019, il avait évoqué de sérieuses difficultés avec le gestionnaire de réseau d'électricité ENEDIS, à la suite de ce rapport et à la demande de la présidente d'ENEDIS, un travail a été effectué avec les services de médiation, qui a permis d'établir une relation constructive et de confiance avec l'entreprise. Le médiateur national de l'énergie constate qu'aujourd'hui,

les équipes d'ENEDIS sont très réactives dans le cadre de l'instruction des litiges en médiation, font des observations de qualité répondant bien aux problèmes posés et proposent des solutions constructives permettant de trouver une issue aux litiges dans l'intérêt des consommateurs dans le cadre de la réglementation.

Le médiateur national de l'énergie souligne que c'est également le cas pour le traitement des litiges en médiation avec le gestionnaire de réseau de gaz naturel GRDF.



À NOTER

Les colonnes montantes sont désormais intégrées au réseau de distribution d'électricité

Définie par l'article L. 346-1 du code de l'énergie, la colonne montante d'électricité est constituée des ouvrages électriques situés en aval du coupe-circuit principal d'un immeuble. Elle permet le raccordement au réseau public de distribution d'électricité des consommateurs d'électricité de l'ensemble des lots constituant cet immeuble.

Cet article L. 346-1 distingue les branchements individuels et les branchements collectifs ; il définit la consistance des branchements collectifs comme étant « les ouvrages de branchement d'électricité desservant

plusieurs utilisateurs à l'intérieur d'une construction ». C'est ce qu'on appelle communément les « colonnes montantes d'électricité ».

L'article 176 de la loi du 23 novembre 2018 (dite « loi ELAN ») a unifié le statut patrimonial de ces colonnes montantes, jusqu'alors incertain. En application de l'article L. 346-2 du code de l'énergie, toutes les colonnes montantes d'électricité sont, depuis le 23 novembre 2020, intégrées dans le réseau de distribution d'électricité, sauf celles pour lesquelles les copropriétés se sont expressément opposées à leur transfert.

Les litiges concernant les colonnes montantes sont en hausse par rapport à 2020. Cette hausse est toutefois concentrée sur le premier semestre, du fait de l'amélioration du traitement de ces dossiers en amont de la médiation.

Les litiges dont a été saisi le médiateur national de l'énergie relatifs aux colonnes montantes ont pour origine des situations diverses :

- La demande par les copropriétaires de « mise aux normes ou de rénovation » d'une colonne montante qu'ils estiment, à tort ou à raison, dangereuse et vétuste ; ces demandes

font souvent suite à des incidents qui se sont produits sur la colonne montante, sur lesquels le distributeur n'a pas répondu aux réclamations des copropriétaires ;

- Un projet d'un copropriétaire de faire poser un ou plusieurs compteurs dans un appartement à la suite de la division d'un lot, et auquel il est demandé de prendre à sa charge la rénovation de la colonne montante ;
- Une demande d'augmentation de puissance d'une installation électrique à la suite de disjonctions intempestives ou d'un changement d'usages.

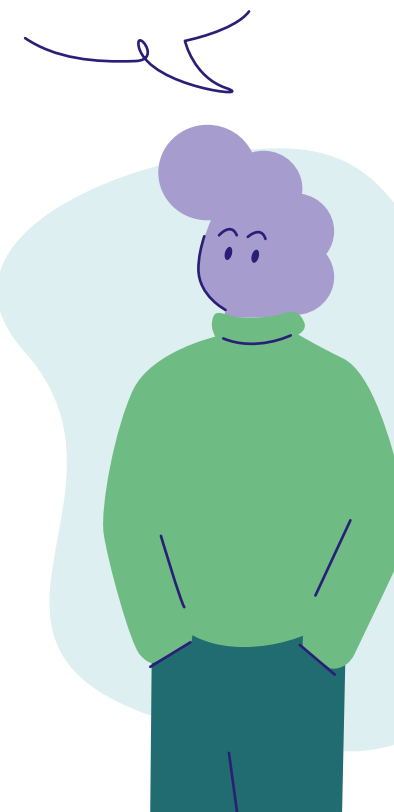
À la suite de la loi ELAN du 23 novembre 2018, le médiateur national de l'énergie a publié, dans sa lettre n°41 de novembre 2020, les lignes directrices qui lui semblaient devoir être mises en œuvre pour tenir compte des obligations nouvelles incombant à ENEDIS du fait de cette loi. En effet, ENEDIS devait désormais prendre à sa charge tous les travaux nécessaires au renouvellement des colonnes montantes en cas de défaut de sécurité ou d'état de contrainte électrique préexistante (un état de contrainte électrique est présumé lorsque la colonne électrique n'est pas en capacité de gérer la souscription de 3 kVA supplémentaires). Ces principes ont été appliqués en médiation, déclinés par les directions régionales d'ENEDIS et ont permis de résoudre à l'amiable la plupart des litiges dont a été saisi le médiateur.

Autre progrès, le distributeur se déplace désormais pour réaliser des audits de colonnes, lorsque les copropriétés estiment que leurs installations sont vétustes, voire dangereuses. Il reste à ENEDIS à veiller à ce que ces audits donnent lieu systématiquement à l'élaboration d'une fiche standardisée, qui renseigne les copropriétaires au moins sur l'état général de la colonne qui équipe leur immeuble et sur l'échéance des vérifications à venir sur cette colonne. Cet effort de transparence est d'autant plus nécessaire qu'ENEDIS est seul juge de l'existence ou non d'un problème de sécurité et de la décision de renouvellement qui peut en découler.

D'une manière générale, des difficultés concernant les colonnes montantes ont continué d'être constatées en 2021 par les services du médiateur national de l'énergie, parce que la diffusion dans les régions des positions du siège d'ENEDIS, notamment au regard des principes rappelés par la lettre du médiateur national de l'énergie, n'avait pas encore pu être entièrement effectuée.

D'autre part, le suivi de la relation clients par les services des distributeurs est probablement encore perfectible. Dans un certain nombre de dossiers dont il a été saisi, le médiateur national de l'énergie a constaté que les consommateurs se plaignaient régulièrement, particulièrement s'agissant

“Des difficultés concernant les colonnes montantes ont continué d'être constatées en 2021.”



de litiges relatifs à des colonnes montantes, de services inaccessibles, d'absence de réponses, de travaux inachevés à la suite d'une mise en sécurité sommaire après un incident... Face à des réclamations de clients non traitées ou mal orientées, le médiateur national de l'énergie a rappelé dans une recommandation l'évidence que tout courrier de réclamation appelle impérativement une réponse (recommandation n° D2021-06159) : « *Ne jamais laisser un courrier ou un courriel sans réponse, quel que soit le service auquel il a été adressé, et, s'il a été mal orienté, le transmettre immédiatement au service compétent en informant le demandeur de cette réexpédition et en lui donnant les coordonnées de ce service.* »

Mais la loi ELAN, qui a suscité beaucoup d'espoirs, n'a pas résolu toutes les difficultés :

- Il s'agit en premier lieu des cas dans lesquels une rénovation est nécessaire pour satisfaire une demande d'augmentation de la puissance ou d'ajout d'un ou plusieurs compteurs sur une installation qui n'est ni en contrainte, ni dangereuse et n'est pas inscrite dans le programme de renouvellement d'ENEDIS : dans ce cas, depuis la loi ELAN, ENEDIS facture les travaux de rénovation à effectuer sur la colonne montante au seul demandeur (seule action possible sur le plan juridique). Il en résulte que le financement d'un ouvrage se voit mis à la charge de celui qui formule le premier une demande, alors que ces travaux bénéficieront également aux autres résidents et, qu'au demeurant, une colonne rénovée aux normes actuelles délivrera au bénéfice de l'ensemble des copropriétaires, une puissance supérieure à celle fournie par l'installation existante.

Pour prévenir de telles situations particulièrement inéquitables, une solution serait de supprimer la notion de « *branchement collectif* », comme le préconise Pierre Sablière

dans la lettre n° 41 du médiateur national de l'énergie. Cette notion resterait seulement en vigueur pour qualifier les branchements dont les copropriétés auraient conservé la propriété. Il s'ensuit que tous les travaux liés à une demande d'augmentation de puissance seraient dès lors qualifiés de « *renforcement du réseau* » à la charge exclusive du distributeur. Cette solution a la préférence du médiateur national de l'énergie.

Une autre solution pourrait consister à faire renaître le « *droit de suite* », qui permettrait au premier demandeur de récupérer auprès des nouveaux demandeurs, pendant un certain nombre d'années, une partie de la somme qu'il a dû payer pour la rénovation de la colonne montante. Il pourrait aussi être prévu dans cette hypothèse que ce soit le gestionnaire de réseau qui fasse l'avance de ces sommes, qui lui seraient remboursées au fur et à mesure des demandes.

Il y aurait encore la solution de faire supporter par les copropriétés les travaux d'amélioration effectués sur la colonne montante, car celle-ci va rendre un service supplémentaire qui, nécessairement, à court ou moyen terme, bénéficiera à tous les copropriétaires. Dans le cadre actuel de la loi de 1965 sur les copropriétés, une telle prise en charge n'est pas possible.

Une modification de la loi apparaît nécessaire pour que ces solutions puissent être mises en œuvre.



PROPOSITION

PRÉVOIR DANS LA LOI QUE LES COLONNES MONTANTES D'ÉLECTRICITÉ CONSTITUENT UN « ÉLÉMENT DU RÉSEAU » ET NON PLUS UN « BRANCHEMENT COLLECTIF »

Le médiateur national de l'énergie considère que la solution actuellement en vigueur, consistant à mettre à la charge du consommateur qui le demande en premier le coût total des travaux de rénovation d'une colonne montante réalisés dans le cadre d'une demande d'augmentation de puissance, n'est pas équitable. Il propose donc qu'une disposition législative vienne rapidement rectifier cette situation, qui n'avait pas été anticipée lors du vote de la loi ELAN et qui aboutit à une solution particulièrement inéquitable et incomprise par les consommateurs d'électricité. Cette disposition législative pourrait prévoir que les

colonnes montantes d'électricité constituent un « *élément du réseau* » et non plus un « *branchement collectif* », comme c'est le cas aujourd'hui. Un nouvel article L. 346-6 serait introduit dans le code de l'énergie, qui pourrait être ainsi rédigé : « *Article L.346-6 : Les colonnes montantes d'électricité intégrées au réseau public de distribution d'électricité en application des articles L. 346-2 et L. 346-3 constituent des éléments de ce réseau et ne constituent plus, dès leur intégration, des branchements collectifs. Les travaux nécessaires à leur renouvellement ou à leur renforcement sont à la charge du gestionnaire du réseau concerné.* »

- Un autre problème qui demeure est celui du choix de la solution technique retenue par le distributeur. L'article L. 121-1 du code de l'énergie prévoit que « (...) le service public de l'électricité est géré dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité et dans les meilleures conditions de sécurité, de qualité, de coûts, de prix et d'efficacité économique, sociale et énergétique. Il en résulte que le distributeur est tenu de proposer à un client des solutions techniques efficaces et de moindre coût pour lui et l'utili-

sateur ». Ce principe est repris à l'article 1^{er} de l'arrêté du 28 août 2007 concernant le raccordement.

Or, dans un certain nombre de cas dont il a été saisi, le médiateur national de l'énergie a obtenu d'ENEDIS une réduction significative du montant des travaux initialement mis à la charge du demandeur. Si ces solutions ont été possibles en médiation avec ENEDIS, ces exemples montrent que le mode opératoire du distributeur sur le terrain, dans les régions, est encore perfectible.



CAS CONCRET

UN DEVIS REVU À LA BAISSÉ GRÂCE À UNE SOLUTION TECHNIQUE MIEUX ADAPTÉE

Monsieur A., qui a demandé l'ajout d'un compteur au sein d'une petite copropriété composée de 3 logements, a reçu, le 15 avril 2021, un devis d'un montant de 6 460 euros TTC, qui a été confirmé lors des premiers échanges dans le cadre de l'instruction de ce dossier en médiation. Le médiateur national de l'énergie ayant fait valoir que l'installation existante était très ancienne et avait déjà connu des incidents, le distributeur ENEDIS a accepté de réviser sa position et de prendre à sa charge la création d'un « petit collectif ». Le devis adressé à Monsieur A. a été alors ramené à la somme de 371 euros TTC pour la création de son branchement et la pose d'un compteur.

Recommandation n° D2021-11675



Les litiges liés au respect des délais contractuels

Ces litiges ont généré 625 litiges recevables, ce qui représente 6 % du total des saisines recevables du médiateur national de l'énergie. Ils concernent principalement les demandes de mise en service et de mise hors service non prises en compte par les opérateurs, le plus souvent les fournisseurs. Ces litiges sont ceux qui augmentent le plus en 2021, avec une hausse de 65 %. Les difficultés rencontrées pour mettre en œuvre les demandes de résiliation de leurs clients, notamment par le fournisseur TOTALENERGIES chez lequel les problèmes de cette nature ont bondi de 156 % au cours de l'année 2021, expliquent en grande partie cette hausse (voir page 87). En cas de résiliation d'un contrat de fourniture d'énergie, certains fournisseurs ont une interprétation erronée des dispositions de l'article L. 224-14 du code de la consommation, qui prévoit que « la résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur et, au plus tard, 30 jours à compter de la notification de la rési-

liation au fournisseur », ce qui ne signifie nullement que cette résiliation doive être repoussée à un délai de 30 jours... (recommandation générique n° D2019-16222).

Une demande de mise en service non réalisée peut, en effet, avoir de lourdes conséquences. M. D. a ainsi reçu une facture de rattrapage s'élevant à plus de 10 000 euros, concernant une consommation sur une période de 5 ans, pendant lesquels il n'avait reçu aucune facture, car sa demande de mise en service n'avait pas été réalisée par le fournisseur ENGIE. À l'issue de la médiation, les opérateurs ENGIE et GRDF ont accepté de prendre à leur charge une partie de la facturation de rattrapage (recommandation n° D2021-15404).

Le médiateur national de l'énergie appelle l'attention sur le fait qu'à l'avenir, en application d'une délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 18 novembre 2021¹,

(1) Délibération de la CRE du 18 novembre 2021 portant décision sur les modalités de calcul de la compensation due par les consommateurs aux gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel et d'électricité au titre des consommations sans fournisseur.



PROPOSITION

RESPECTER LA DATE DE RÉSILIATION DEMANDÉE PAR LE CONSOMMATEUR

L'article L. 224-14 du code de la consommation prévoit que « la résiliation d'un contrat de fourniture d'énergie prend effet à la date souhaitée par le consommateur et, au plus tard, 30 jours à compter de la notification de la résiliation au fournisseur » ; certains fournisseurs interprètent ces dispositions comme leur permettant d'appliquer le délai de 30 jours de façon systématique avant de procéder à la résiliation. Ils font figurer cette règle dans leurs conditions générales de vente, ce qui est source de litiges. 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, et, au plus tard... ».

les consommations sans que le consommateur ait un contrat de fourniture avec un fournisseur, seront facturées par le gestionnaire de réseau sur la base d'un prix plus élevé que le prix de la fourniture facturée par un fournisseur.

Les situations de consommations sans contrat de fourniture devraient désormais être limitées grâce à la généralisation des compteurs communicants qui permettent de les identifier plus rapidement.

Les litiges relatifs à la qualité de fourniture de l'électricité

Ces litiges représentent, en 2021, 4 % des litiges recevables (354 litiges recevables) et concernent au premier chef ENEDIS. Ils sont en baisse de 8 %.

Cette baisse n'est pas réellement représentative d'une baisse des litiges de qualité de fourniture, qui augmentent en réalité de 3 % si l'on y inclut notamment les litiges portés par les compagnies d'assurance souhaitant se faire rembourser le dédommagement qu'elles ont versé à leurs assurés. Or, le médiateur national de l'énergie considère que ces saisines ne sont recevables devant lui que si le consommateur attend un dédommagement complémentaire à celui versé par sa compagnie

d'assurance. Il considère également que, les compagnies d'assurance étant des professionnels de plus de 9 salariés réalisant plus de 2 millions de chiffres d'affaires, elles ne peuvent pas, en vertu de la loi, le saisir pour leur propre préjudice.

Il faut néanmoins relever que les surtensions (55 % des saisines sur la qualité de fourniture) diminuent d'environ 10 %, grâce au rôle protecteur du compteur LINKY. Les coupures accidentelles représentent 21 % de ces litiges sur la qualité de fourniture et les micro coupures 15 %.

« Les obligations en matière de qualité de la fourniture des distributeurs pourraient être plus exigeantes. Aujourd'hui, seules les coupures d'électricité d'une durée supérieure à cinq heures font l'objet d'une indemnisation, sous la forme d'un abattement calculé en fonction de la puissance souscrite » observe François-Xavier Boutin, Chef du pôle gaz et réseaux.

Le médiateur national de l'énergie relève que le nombre de cas de non-versement par le distributeur de l'abattement réglementaire prévu en cas de coupure supérieure à cinq heures, l'a conduit à les signaler à la Commission de régulation de l'énergie (CRE), avec une moyenne de 2 signalements par mois en 2021. ■■■■■



À NOTER

Les litiges liés aux fournisseurs de GPL augmentent de 26%

Les litiges concernant le Gaz de pétrole liquéfié (GPL) représentent 2 % des litiges recevables devant le médiateur national de l'énergie ; mais ils sont en forte hausse (26 %) en 2021. Les principaux problèmes rencontrés par les consommateurs avec leurs fournisseurs de GPL concernent le respect des délais contractuels, pourtant encadrés par des dispositions du code de la consommation.

Ainsi, les problèmes récurrents traités en médiation concernent le retrait des citernes dans le délai de trois mois suivant la résiliation du contrat de fourniture, et le non-respect du délai d'un mois pour rembourser le dépôt de garantie, ce qui contrevient aux dispositions de l'article L. 224-23 du code de la consommation. Ce dernier prévoit que « *les sommes versées par le consommateur au titre d'un dépôt de garantie lui sont restituées par le professionnel au plus tard dans un délai de trente jours à compter de la reprise par ce dernier de l'objet garanti, qui est effectuée au plus tard dans un délai de trois mois à compter de la résiliation du contrat* », et de l'article L. 242-17 du même code qui prévoit alors que, « *lorsque le professionnel n'a pas remboursé le consommateur dans les conditions prévues à l'article L. 224-23, les sommes dues par le professionnel sont de plein droit majorées de moitié.* »

Ainsi, à la suite de la résiliation du contrat par le client (D2021-12496), le fournisseur PRIMAGAZ a procédé au remboursement

tardif avec un mois de retard du dépôt de garantie lié à la location de la citerne et de la valeur du gaz repompé ; dans le cadre d'un accord amiable, le fournisseur a accordé un dédommagement pour ce retard. Les cas les plus récurrents concernent également le défaut d'information sur l'évolution des prix. À défaut pour le fournisseur de pouvoir prouver que l'information sur l'évolution des prix a été faite conformément aux dispositions de l'article L. 224-22 du code de la consommation, le médiateur national de l'énergie demande que soit appliqué le prix initialement convenu.

C'est ce qu'il a fait dans les recommandations n° D2021-14681 et n° D2020-21652, dans lesquelles il a constaté un défaut d'information du consommateur par le fournisseur PRIMAGAZ sur l'évolution des prix sur la période contractuelle, qui aurait dû être communiquée un mois avant leur entrée en application.

Par ailleurs, dans ces deux cas, le fournisseur PRIMAGAZ n'avait pas respecté le délai maximum de retrait de la citerne à la suite de la résiliation des contrats.

Avec 50 % des cas de litiges concernant le Gaz de pétrole liquéfié (GPL), PRIMAGAZ est le fournisseur le plus concerné par les litiges dont est saisi le médiateur national de l'énergie.

Des litiges récurrents qui ne diminuent pas

3 mauvaises pratiques sont sources de litiges récurrents en médiation : la facturation de consommations au-delà de 14 mois après le dernier relevé, les erreurs d'identification de compteurs et la non-réactualisation des plans de paiements mensualisés.

L'article L. 224-11 du code de la consommation n'est pas correctement appliqué

L'article L. 224-11 du code de la consommation a été créé par la loi de transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015 pour protéger les consommateurs dont la consommation d'énergie n'a pas été facturée par leur fournisseur pendant de nombreux mois. Il interdit de facturer au consommateur l'énergie qui a été consommée plus de 14 mois avant le dernier relevé.

Cette règle n'est pas toujours respectée. Pourtant, le médiateur national de l'énergie a émis des recommandations génériques sur le sujet dès 2017 (recommandations n° D2017-06718 et n° D2017-03806).

Lorsque des cas de non-conformité sont détectés au cours de l'instruction des litiges en médiation, les opérateurs souscrivent dans la plupart des cas à l'analyse des services du médiateur national de l'énergie et déduisent les consommations qui ont été facturées irrégulièrement.

Il existe néanmoins des sujets (résiduels) de désaccords entre le médiateur national de l'énergie et les opérateurs sur la portée des dispositions de cet article L. 224-11 du code

“Il est interdit de facturer au consommateur l'énergie qui a été consommée plus de 14 mois avant le dernier relevé.”





de la consommation, notamment en cas de prise en compte tardive d'un redressement (cf. exemple ci-dessous) ou en cas d'erreur de relevé par le distributeur.

ENEDIS refuse, par exemple, d'appliquer l'abattement réglementaire en cas d'erreur de relevé, alors même que la facturation du fournisseur est illégale et porte sur plus de 14 mois du fait de la régularisation de l'erreur de relevé. ENEDIS fait valoir qu'il publie des index chaque semestre et que ses flux de consommation ne portent pas sur plus de 14 mois. Cependant quand une erreur de relevé perturbe la facturation et la rend illégale sans que le fournisseur ait pu l'anticiper du fait d'un rythme de facturation annuel, l'abattement prévu par l'article L. 224-11 du code de la consommation doit être effectué par ENEDIS. C'est ce que lui a recommandé le médiateur national de l'énergie (recommandation n° D2021-16051), et à l'instar de ce que fait GRDF dans des cas similaires (recommandation n° D2021-19038).

Dans au moins 7 % des litiges instruits en médiation, l'analyse montre que la facture

contestée régularise plus de 14 mois de consommation à la suite d'un index de régularisation pris en compte tardivement, d'une absence de relevés ou d'un blocage de facture et qu'elle n'a pas été mise en conformité avant la médiation. Un tiers de ces litiges implique le distributeur (le plus souvent ENEDIS) du fait d'une absence de relevé, qui peut être ponctuelle ou perdurer plusieurs années. L'abattement prévu par l'article L. 224-11 du code de la consommation s'impose chaque fois que le courrier recommandé prévu par cet article L. 224-11 n'a pas été émis.

Les recommandations du médiateur national de l'énergie sur ce sujet sont généralement suivies par les opérateurs. Mais il est inacceptable qu'une réglementation datant de 2015 et applicable depuis 2016 (rappelé page 67) ne soit pas spontanément appliquée par les opérateurs. Le médiateur est témoin de cas dans lesquels ces non-conformités ne sont même pas détectées par l'opérateur au stade de la médiation !

Un conseiller d'un fournisseur a même cru qu'il suffisait de réaliser un rattrapage

portant sur plus de 14 mois en émettant deux factures séparées, pour se mettre en conformité avec la réglementation ! Un autre conseiller d'un grand fournisseur a prétendu qu'une facture portant sur deux ans de consommation ne régularisait pas plus de 14 mois, dans la mesure où tous les relevés effectués sur la période étaient indiqués sur la facture !

« La plupart des opérateurs n'ont pas mis en place de processus pour détecter les cas de non-application des dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation ; les services clients peuvent manquer de compétence pour traiter correctement ces cas » souligne Catherine Lefrançois-Rivière.

Dans le dossier de Monsieur M., à la suite de la fusion entre LAMPIRIS et TOTAL SPRING, le fournisseur TOTAL DIRECT ÉNERGIE a été dans l'incapacité, malgré la transmission d'auto-relevés, de facturer son client, et ce, pendant 4 ans, jusqu'à la migration vers TOTAL ÉNERGIES. Le client a alors reçu 4 factures simultanément, établies sur des bases estimées, puis une facture annulant la part des consommations facturées sur une période allant au-delà des 14 mois. Mais ces factures étaient calculées sur la base de consommations sous-estimées. En revanche, par la suite le relevé du compteur a permis de régulariser les 4 années d'estimations ; cette fois-ci, les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation n'ont pas été appliquées. Le médiateur national de l'énergie a demandé que cette facturation soit corrigée et mise en conformité avec la loi (recommandation n° D2021-04229).

À la suite d'un blocage du relais permettant de basculer entre les heures pleines et les heures creuses, ENEDIS a procédé à un redressement de la facture d'un commerçant, pour facturer en heures pleines des consommations qui avaient été enregistrées

exclusivement en heures creuses. Cependant, l'émission tardive du redressement et sa prise en compte tardive dans la facturation ont conduit à facturer des consommations antérieures de plus de 14 mois au dernier relevé. Le médiateur national de l'énergie a recommandé aux opérateurs en cause (ENEDIS et ENGIE) de respecter strictement l'article L. 224-11 du code de la consommation. Les opérateurs ENGIE et ENEDIS n'ont toutefois pas suivi cette recommandation, indiquant que la prise en compte tardive d'un redressement était sans conséquence sur l'application de l'article L. 224-11 du code de la consommation. Le médiateur national de l'énergie ne partage absolument pas cette lecture et cette interprétation des dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation faite par ENEDIS et ENGIE. (recommandation n° D2020-18604).

Dans le dossier de Monsieur M., le gestionnaire de réseau ENEDIS n'avait transmis aucun index de consommation au fournisseur EDF entre les mois de juin 2018 et de novembre 2020, alors qu'il en disposait. Le fournisseur EDF n'a émis aucune facture en 2019, alors qu'il avait reçu des auto-relevés de son client. La facture émise par EDF en novembre 2020 a de ce fait régularisé la facturation de la consommation de Monsieur M. sur deux années. Estimant que les responsabilités des opérateurs étaient partagées dans ce litige, le médiateur national de l'énergie a recommandé au fournisseur EDF et au distributeur ENEDIS d'annuler les consommations qui n'auraient pas dû être facturées en application des dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation (recommandation n° D2021-00036, émise après la médiation interne du groupe EDF).

Les cas de facturation excédant 14 mois ne sont pas toujours détectés à l'occasion des analyses des médiateurs d'entreprises ; 12 %

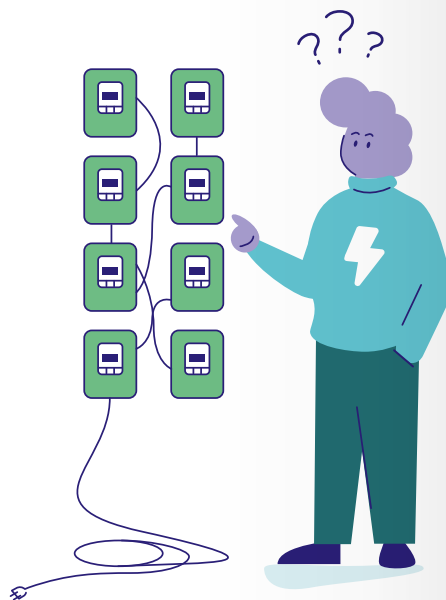
des dossiers dont le médiateur national de l'énergie est saisi par les consommateurs après qu'ils ont été traités par le médiateur d'entreprise font apparaître que l'application des dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation n'a pas été demandée par celui-ci (3 cas pour le médiateur interne du groupe ENGIE, 12 cas pour la médiation interne du groupe EDF).

Le médiateur national de l'énergie signale systématiquement à la Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) les cas de non-respect des dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation. Il considère que ces manquements nuisent fortement aux droits des consommateurs et qu'il n'est pas acceptable que les acteurs de l'énergie n'aient toujours pas pris les mesures leur permettant une application systématique de ces dispositions, introduites par la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015 et entrées en vigueur un an après sa publication au Journal officiel, soit depuis le 19 août 2016.

Toujours trop d'erreurs d'identification de compteurs

Les erreurs d'identification de compteurs, appelées « erreurs de PDL » (points de livraison) ou « erreur de PRM » (point référence mesure) en électricité et « erreur de PCE » (point de comptage et estimation) en gaz, représentent au moins 8 % des litiges en médiation. Le nombre de ces erreurs d'identification ne diminue pas. Or, elles sont à l'origine de difficultés et litiges qui plongent les consommateurs concernés dans des situations inextricables, alors que bien souvent, ils n'ont rien demandé.

Ces erreurs découlent d'un dysfonctionnement lié à la difficulté d'attribuer le bon compteur à son logement. Des méthodes de vente trop rapides, ne laissant pas le temps nécessaire



pour vérifier que le bon compteur a bien été désigné, en sont souvent à l'origine. Il existe des solutions pour éviter que de telles erreurs continuent à se reproduire régulièrement, qui passent notamment par une identification d'un compteur par plusieurs identifiants.

Depuis plusieurs années, le médiateur national de l'énergie appelle avec insistance les acteurs du secteur, notamment la Commission de régulation de l'énergie, à se mobiliser pour définir des mesures permettant de tarifier la source de ces dysfonctionnements, particulièrement pénalisants pour les consommateurs concernés. Toutefois, force est de constater que, si un groupe de travail est en place sous l'égide de la CRE, qui traite essentiellement de l'évolution des procédures à mettre en place lorsqu'un tel problème est survenu, rien de tangible n'a encore été fait pour s'attaquer au problème en amont.

En conséquence, ces litiges, qui avaient été signalés d'un carton rouge en 2020, le sont encore en 2021.



CARTON ROUGE

ERREURS D'IDENTIFICATION DE COMPTEURS

Le médiateur national de l'énergie est saisi chaque année de plusieurs centaines de litiges liés à des erreurs d'identification de compteurs. Ces erreurs d'identification des points de livraison ou de comptage sont très pénalisantes pour les consommateurs, qui, bien souvent n'avaient rien demandé, se trouvent dans des situations inextricables, face à des acteurs qui se renvoient mutuellement leurs responsabilités.

Ces erreurs doivent être évitées par la mise en place de vérifications systématiques lors des changements de fournisseur et de mises en service.

Le médiateur national de l'énergie constate que, bien souvent, lorsqu'une erreur d'identification de compteur est détectée, les procédures permettant de régler le problème ne sont pas correctement appliquées par les fournisseurs. Ces derniers n'ont toujours pas formé leurs services à détecter correctement les situations puis à les traiter en communiquant entre eux, comme le leur demandent les procédures. En conséquence, ces situations s'enlèvent et les consommateurs éprouvent les plus grandes difficultés à voir leur

facturation rétablie sur des bases qui correspondent aux leurs. Plus grave, ces situations, qui touchent simultanément plusieurs consommateurs, peuvent, dans certains cas, être à l'origine de coupures d'énergie brutales et inacceptables pour ceux qui en sont victimes. « Il n'y a pas de trêve hivernale pour les coupures consécutives à ces erreurs d'identification de compteurs ; les cas que nous traitons révèlent des défaillances dans l'identification des sites de consommation, ce qui met en cause une nouvelle fois la procédure d'acquisition de nouveaux clients. Une fois l'erreur commise, les procédures ne sont pas respectées : elles reposent sur la communication entre les fournisseurs concernés par ces erreurs dès leur détection, mais, trop souvent ceux-ci ne font pas d'effort pour établir cette communication » souligne Catherine Lefrançois-Rivière.





«La pose du compteur LINKY a permis de rétablir des situations d'inversion de compteurs qui duraient parfois depuis plus de dix ans» témoigne Christian Souletie, chef de pôle électricité au service Médiation. «Lorsqu'il s'avère qu'un consommateur a trop payé pour cette raison, nous obtenons en général le remboursement intégral du trop-perçu. Dans la situation inverse, le rattrapage ne peut excéder 14 mois», rappelle-t-elle.

Dans le dossier n° D2021-12958, à la suite d'un remplacement de compteur électromécanique par un LINKY sur un point de livraison (PDL) erroné, les factures adressées au client étaient basées sur des consommations qui n'étaient pas les siennes. Bien que l'erreur ait été constatée par ENEDIS en mars 2021, le distributeur n'a régularisé la situation qu'en août 2021, après de nombreuses relances. De son côté, le fournisseur EDF a poursuivi sa facturation sur la base d'une consommation erronée et a imposé au consommateur une

réduction de puissance pour impayés, alors même qu'il était informé que les consommations pour lesquelles il le relançait en paiement étaient fausses, et qu'un correctif serait effectué à l'issue de la médiation !

Les difficultés peuvent également survenir du fait qu'un des fournisseurs impliqués bloque les actions correctives, en raison des contraintes de son système d'information qui requiert une adresse identique pour identifier le site de consommation en gaz et en électricité. Le fournisseur ENGIE a ainsi parfois retardé la correction d'erreurs de PCE en les subordonnant à des corrections dans le système d'information d'ENEDIS et de GRDF (D2021-25514). Il reconnaît aujourd'hui que cette pratique n'est pas optimale et a modifié ses procédures pour que ces blocages ne se reproduisent pas.

Un autre exemple (recommandation n° D2021-01876) qui implique le fournisseur GREENYELLOW est donné en page 84.



CAS CONCRET

LE FOURNISSEUR ENI N'APPLIQUE PAS CORRECTEMENT LA PROCÉDURE ET LE FOURNISSEUR EDF NE PROCÈDE PAS À LA RECHERCHE DE L'ORIGINE D'UNE INVERSION DE COMPTEUR

Les contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité de Madame C. ont été résiliés à plusieurs reprises à la suite de demandes de mise en service et de changement de fournisseur effectuées auprès du fournisseur ENI, qui a mis en service un de ses clients avec les références des compteurs de Madame C. Le problème s'est aggravé faute de respect des procédures. Le fournisseur ENI a, en effet, formulé une demande de mise hors service auprès de GRDF au lieu d'initier une «demande de retour arrière» en contactant le fournisseur concerné comme le prévoit la procédure publiée par la CRE. À la suite de cette manœuvre du

fournisseur ENI, la fourniture de gaz de madame C. a été coupée et elle a dû régler des frais de mise en service pour que son alimentation soit rétablie. D'autre part, du fait du non-respect des procédures, l'erreur n'a pas pu être identifiée et s'est reproduite par la suite à plusieurs reprises.

Par ailleurs, le médiateur national de l'énergie reproche au fournisseur EDF, qui avait été alerté par son client d'une résiliation qu'il n'avait pas demandée, de n'avoir effectué aucune démarche pour identifier le fournisseur à l'origine de l'erreur afin de la lui signaler, comme la procédure le prévoit.

Le médiateur national de l'énergie a dû rappeler aux fournisseurs qu'il leur appartient de mettre en œuvre les procédures correctives élaborées dans le cadre de la concertation développée sous l'égide de la CRE : en cas d'erreurs de l'affectation de compteur, ils doivent formuler une «demande de retour arrière», afin que le contrat du client résilié à tort soit remis en place, qu'il n'y ait aucun risque de coupure et que le consommateur victime de l'erreur d'identification du compteur n'ait pas à régler de frais de mise en service.

Recommandation générique
n° D2021-00984



Pour prévenir ces situations particulièrement pénalisantes pour les consommateurs, le médiateur national de l'énergie complète

la proposition qu'il avait déjà formulée dans son rapport d'activité 2020 par des mesures complémentaires.



PROPOSITION

BLOQUER LA SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ DÈS LA DÉTECTION D'UNE ERREUR D'IDENTIFICATION DU COMPTEUR

Le médiateur national de l'énergie réitère et complète ses propositions de mesures structurelles, afin d'éviter que de telles erreurs se produisent, notamment en impliquant le gestionnaire de réseau tant dans les actions de correction que de prévention :

- Mettre en place un système de détection préventif des erreurs de PDL/PRM et PCE, placé sous la responsabilité des gestionnaires de réseaux de distribution (marquage sur le pas-de-porte du logement par exemple, comme cela se fait parfois déjà en gaz) ;
- Confier au gestionnaire de réseau de distribution la responsabilité de remédier aux erreurs de PDL / PCE lorsqu'elles lui sont signalées ;
- Bloquer automatiquement la souscription d'un contrat, dès qu'un risque d'erreur d'identification du compteur a été détecté, notamment

par la vérification systématique d'une 2^e information, telle que, par exemple, le numéro figurant sur le compteur ou le robinet ;

- Responsabiliser les fournisseurs, notamment ceux qui n'appliquent pas correctement les procédures mises en place dans le cadre de la concertation développée sous l'égide de la CRE ;
- Faire figurer les numéros de PDL et PCE sur les baux de location et les actes de vente ;
- Exiger des services clientèle qu'ils questionnent plus précisément les consommateurs pour identifier sans erreur le point de consommation auquel rattacher le contrat ;
- Informer immédiatement le consommateur dont le PDL/PCE a fait l'objet d'une demande de résiliation, pour qu'il vérifie qu'il est bien à l'origine de cette demande.

Dans les groupes de concertation de la CRE, le médiateur national de l'énergie a relayé la proposition de GRDF prévoyant que le gestionnaire de réseau adresse au consommateur titulaire du point de livraison une alerte lui permettant de vérifier qu'il est bien à l'origine de la demande dont il a été saisi (à l'instar de ce qui se pratique couramment sur internet). Le médiateur national de l'énergie a bien compris qu'un certain nombre de fournisseurs, au prétexte de ne pas inquiéter inutilement leurs clients ou de ne pas favoriser le démarchage abusif, sont hostiles à cette proposition, et ne souhaitent pas, en réalité, que les gestionnaires de réseau s'immiscent dans leurs relations contractuelles avec leurs clients.

Il n'en reste pas moins que cette situation ne doit plus durer : ces dysfonctionnements sont particulièrement pénalisants pour les consommateurs, qui n'ont en général rien demandé et se retrouvent dans des situations inextricables, qui durent trop longtemps et aboutissent parfois à des coupures d'alimentation. Il est impératif de trouver des solutions pour y mettre un terme, non seulement par un respect renforcé des procédures correctives, mais aussi par des mesures, en amont, de sécurisation de l'identification des compteurs.

Les plans de paiements mensualisés ne sont pas réactualisés

Une part significative (plus de 10 %) des litiges instruits par les services du médiateur national de l'énergie révèle que les plans de paiements mensualisés ne sont pas réactualisés en cours de période, alors que les relevés des index de consommation montrent une augmentation prévisible de la facture au moment de la facture de régularisation. Or, une facture élevée que le consommateur n'a pas pu anticiper est source de litiges. Les fournisseurs doivent exploiter le suivi des consommations que permet le comp-

teur LINKY, et qui est largement suffisant pour proposer à leurs clients des ajustements des plans de mensualisation. Néanmoins, les outils de suivi mis en place par les fournisseurs ne semblent pas avoir été suffisamment adaptés et le médiateur national de l'énergie a dû leur recommander « de proposer systématiquement aux clients d'adapter leur échéancier de mensualisation, lorsque les relevés communiqués mensuellement par le compteur LINKY montrent que les mensualités ne sont pas cohérentes avec le niveau des consommations réelles » (recommandation générique 2020 n° D2020-05758).

“Une facture élevée que le consommateur n'a pas pu anticiper est source de litige.”



Une part de ces litiges provient du fournisseur EDF, qui n'adapte pas ses échéanciers de mensualisation pendant la première année du contrat.

Pour ce client de l'offre DIGIWATT, la situation litigieuse résultait de l'absence de réévaluation des mensualités par le fournisseur EDF face à d'importantes consommations hivernales et de son refus d'accorder ensuite une facilité de paiement à son client de bonne foi (recommandation n° D2021-08861).

Si certains consommateurs souhaitent être mensualisés pour lisser sur l'année leurs

dépenses d'énergie, d'autres préfèrent gérer mois par mois leurs dépenses d'énergie, en payant chaque mois leur facture calculée sur la base de leur consommation réelle. Le médiateur national de l'énergie préconise que les fournisseurs d'énergie proposent systématiquement aux consommateurs équipés de compteurs communicants au moins une offre avec une facturation établie chaque mois sur la base des consommations réelles.

Le médiateur national de l'énergie considère que cette préconisation devrait faire l'objet d'une évolution réglementaire. ■■■■



PROPOSITION

LES FOURNISSEURS DOIVENT PROPOSER AU MOINS UNE OFFRE AVEC UNE FACTURATION MENSUELLE ÉTABLIE SUR LA CONSOMMATION RÉELLE

Le médiateur national de l'énergie préconise que les fournisseurs d'énergie proposent systématiquement aux consommateurs équipés de compteurs communicants au moins une offre avec une facturation établie chaque mois sur la base des consommations réelles, et que cette préconisation fasse l'objet d'une évolution réglementaire.



Le “taux de litiges par fournisseur” permet au consommateur de connaître objectivement la qualité de service des opérateurs

Le médiateur national de l'énergie établit chaque année un indicateur par fournisseur du « *taux de litiges* » qu'il constate sur le marché de l'énergie ; ce taux est établi sur la base du nombre de litiges dont il est saisi, rapporté au nombre de contrats résidentiels pour chacun des fournisseurs ayant plus de 100 000 clients.

Ce taux « *d'accidentologie* » est suivi chaque année par le médiateur national de l'énergie, qui constate qu'il augmente depuis plusieurs années. Tous fournisseurs confondus, il est ainsi passé de 40 pour 100 000 contrats résidentiels en 2015, à 61 en 2018 et à 78 en 2021. Cet indicateur témoigne notamment de la dégradation des performances de la quali-

té de la relation clients du fournisseur historique EDF en 2021 : même s'il demeure très en dessous du taux moyen mesuré chez l'ensemble des autres fournisseurs, son taux progresse de 9 points en 2021 par rapport à l'année précédente. Le fournisseur EDF explique que cette dégradation de la qualité de la relation client est ponctuelle et correspond à des difficultés qu'il a rencontrées du fait de la conjoncture. Il indique avoir pris les mesures pour rétablir la situation avant la mi-2022. C'est néanmoins une alerte qui doit être prise au sérieux par ce fournisseur. Le fournisseur ENI, qui s'était vu attribuer un carton rouge en 2019, a pris des mesures qui se sont traduites en 2021 par une nette

Taux de litiges par fournisseur pour 100 000 contrats résidentiels

	EDF	ENGIE	TOTAL ENERGIES		ENI	GLOBAL
2021	47	74	131		218	78
2020	38	93	115		307	76
2019	39	96	93		329	72
			DIRECT ÉNERGIE	TOTAL SPRING		
2018	35	92	61	125	253	61
2017	34	85	61	89	207	56
			DIRECT ÉNERGIE	LAMPİRIS		
2016	28	53	58	128	220	41
2015	29	47	82	199	308	40

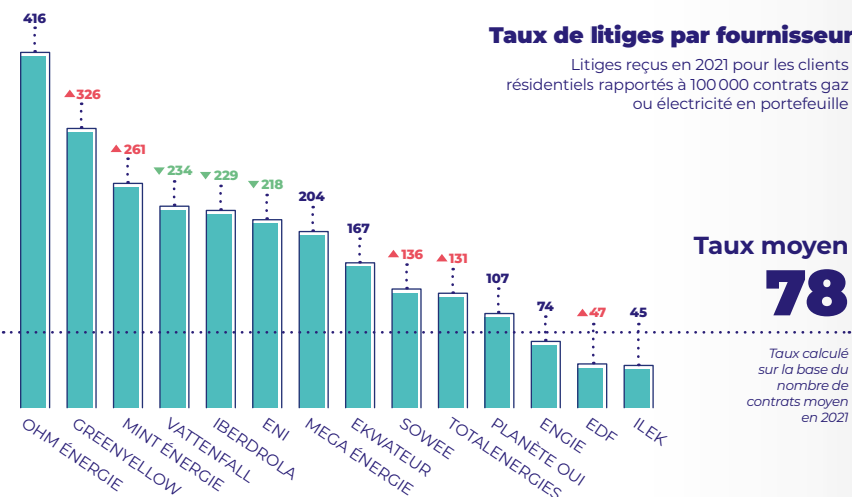
amélioration de la situation, même si son taux de litiges reste encore trop élevé.

La performance du fournisseur TOTAL-ENERGIES a continué de se dégrader en 2021. Néanmoins, les moyens qui ont été mis en place par ses services ont permis de ralentir la hausse du nombre des litiges au second semestre de l'année 2021.

Ce sont de plus petits fournisseurs qui occupent la queue du classement en matière de qualité de la relation client : OHM ÉNERGIE a le taux de litige le plus élevé du marché (416), devant GREENYELLOW (326) et MINT ÉNERGIE (261), qui font tous deux encore moins bien qu'en 2020.

Le rachat par MINT ÉNERGIE du portefeuille de clients de PLANÈTE OUI, dont les performances étaient déjà médiocres (avec un taux de litiges de 107), fait craindre un rebond des litiges de la nouvelle entité, d'autant plus qu'après ce rachat, le service clients de MINT ÉNERGIE était très difficilement joignable.

À l'inverse, les bonnes performances (45) du fournisseur «vert» ILEK sont à souligner.



Par équité, les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés. Seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 100 000 clients sur la zone ENEDIS/GRDF. Le fournisseur E. LECLERC ÉNERGIES ayant quitté le marché en octobre 2021, son taux de litige n'a pas été calculé.

EDF a eu des difficultés avec le traitement des réclamations de ses clients ; il a eu, dans le cadre de la médiation, des positions en retrait par rapport aux autres fournisseurs

Une forte hausse des litiges impliquant le fournisseur EDF

L'augmentation des saisines recevables du médiateur national de l'énergie concernant le fournisseur EDF (+ 29 %) a été particulièrement importante en 2021 ; une telle augmentation n'avait jamais été observée chez ce fournisseur, qui dispose d'un système d'information robuste et de services de traitement des réclamations performants. Cette image est mise à mal en 2021, car ce fournisseur n'a pas été en capacité de traiter aussi bien que par le passé les réclamations de ses clients. Son taux de litiges pour 100 000 clients particuliers est passé de 38 en 2020 (et 29 en 2015) à 47 en 2021.

Dans le cadre des réunions avec le médiateur national de l'énergie, le fournisseur EDF a indiqué que les problèmes étaient liés tout d'abord à des effectifs insuffisants, à des difficultés de recrutement après la crise sanitaire (-10 % des effectifs nécessaires à l'activité à la fin de l'été) et à l'affectation de ses ressources au flux d'appels entrants à l'automne dans le contexte de l'augmentation des prix de l'énergie, avec des conséquences sur le traitement des réclamations écrites.

Le médiateur national de l'énergie a constaté qu'il avait notamment été saisi en médiation de demandes de correction d'index qui n'avaient pas été traitées par le service clients du fournisseur EDF, alors que de telles demandes relèvent d'une réponse simple du service clients.

« Le fait que des demandes qui relèvent de la gestion courante de ses clients par un fournisseur ne soient pas prises en compte est inédit de la part du fournisseur EDF » souligne Catherine Lefrançois-Rivière.

Le médiateur national de l'énergie rappelle au fournisseur EDF, comme à d'autres fournisseurs d'énergie, qu'il n'a pas vocation à se substituer à leur service de traitement des demandes et des réclamations, particulièrement dans le contexte actuel dans lequel il a lui-même du mal à traiter dans le délai de 90 jours les litiges dont il est saisi. Alerté au début de l'été 2021 sur cette dérive, le fournisseur EDF, s'il a pris certaines dispositions permettant de réduire le nombre de litiges recevables, n'a néanmoins pas encore réussi à totalement redresser la situation.



Les résultats obtenus en médiation avec le fournisseur EDF en retrait par rapport à ceux des autres fournisseurs

Le taux d'accords amiables conclus en médiation avec le fournisseur EDF est inférieur à celui constaté avec les autres fournisseurs (63 % contre une moyenne de 68%). Cette situation résulte souvent de postures de principe, en retrait par rapport à celles des autres fournisseurs.

En témoignent les cas de «*désoptimisation tarifaire des contrats de fourniture de gaz naturel*» : le fournisseur EDF n'entend pas rectifier la facturation de ses clients qui paient plus cher leur facture de gaz calculée sur la base d'une option tarifaire qui ne correspond pas à leur niveau de consommation. Les autres fournisseurs traitent ces cas de façon pragmatique dans le meilleur intérêt du consommateur et adaptent les factures rétroactivement et pour l'avenir.

Le fournisseur EDF considère, lui, que le choix de l'option tarifaire est de la responsabilité du seul consommateur et prévoit seulement à l'avenir de renseigner sur ses factures la plage de consommation dédiée par type d'option tarifaire. Le médiateur national de l'énergie considère que cette solution, qui

présuppose que les consommateurs particuliers aient une parfaite compréhension des possibilités de choix d'options tarifaires, ne répond pas suffisamment au problème qu'il a soulevé au regard des obligations d'information et de loyauté qui pèsent sur les fournisseurs d'énergie à l'égard de leurs consommateurs domestiques.

Autre difficulté rencontrée avec le fournisseur EDF : l'ajustement du montant des mensualités en fonction du niveau des consommations constatées, qui n'est pas systématiquement effectué, notamment au cours de la première année du contrat. Le fournisseur EDF refuse fréquemment de reconnaître sa défaillance dans les cas de régularisations élevées en fin de période qui résultent du défaut d'alerte du consommateur, et n'offre pas systématiquement à son client de bonne foi la possibilité de bénéficier d'un plan de paiement adapté pour régler son solde.

En ce qui concerne l'application de l'article L. 224-11 du code de la consommation, qui interdit de facturer plus de 14 mois de consommation d'énergie, le fournisseur EDF suit mieux désormais les recommandations du médiateur national de l'énergie en pratiquant l'abattement requis en cas d'intégration tardive d'un relevé générant une facture reve-

nant sur plus de 14 mois de consommation. Il s'est également engagé à être plus transparent sur les modalités de calcul de l'abattement appliqué au titre du L. 224-11 du code de la consommation, en communiquant le détail dans les observations transmises au médiateur national de l'énergie.

Le médiateur national de l'énergie constate que, comme beaucoup d'autres fournisseurs, le fournisseur EDF ne détecte pas systématiquement les cas dans lesquels doivent être appliquées les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation. Cependant, une difficulté supplémentaire provient de ce que le fournisseur EDF ne prend pas en compte pour établir sa facturation les index estimés du distributeur ENEDIS, mais

se fonde sur ses propres estimations, ce qui peut créer des écarts en défaveur du client. Le taux de suivi par recommandation unitaire du médiateur national de l'énergie par le fournisseur EDF est inférieur à celui des autres fournisseurs (93 % contre 96 % en moyenne). Le médiateur national de l'énergie considère que les positions du fournisseur EDF en médiation pourraient être plus pragmatiques et gagner en souplesse, dans l'intérêt des consommateurs, et sans que cela ne lui nuise. Le fournisseur EDF ENTREPRISES a rencontré des difficultés à produire ses observations et à répondre aux recommandations du médiateur national de l'énergie dans les délais impartis. Malgré un plan d'action prévu pour résoudre des difficultés organisationnelles, la situation ne s'est pas améliorée au début de l'année 2022.



À NOTER

Autoconsommation : une nouvelle compétence pour le médiateur de l'énergie

Le champ de compétence du médiateur national de l'énergie a été étendu aux litiges des «*contrats comportant des stipulations afférentes à des opérations d'autoconsommation individuelle*» par la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021.

Les premiers litiges ont été enregistrés en 2021. Ils sont dus à des retards dans la transmission des contrats (et donc dans le règlement) aux clients, et à des contestations des niveaux de production enregistrés par le compteur.

Après des premiers contacts difficiles et des réticences sur le principe d'accorder des dédommagements en cas de défaillances d'EDF Obligation d'achat (EDF OA), les dossiers ont pu être résolus à l'amiable ; la participation constructive à la médiation des services d'EDF OA (envoi d'un contrat d'achat, prise en compte de rectifications d'index de production par ENEDIS) a notamment permis de trouver des solutions amiables aux litiges dont a été saisi le médiateur national de l'énergie.

GREENYELLOW, OHM ÉNERGIE, MINT ÉNERGIE et SOWEE : des litiges qui auraient dû être évités et une médiation difficile à mener

Beaucoup de litiges simples ne devraient jamais arriver en médiation ; et parfois, c'est le déroulement de la médiation qui pose des difficultés.

« Il y a des opérateurs avec lesquels le processus de médiation est continuellement ponctué d'incidents : observations adressées tardivement aux services du médiateur, communication de données approximatives, absence de réponse aux demandes complémentaires, accords amiables non mis en œuvre... Ce sont autant de signaux qui révèlent le manque d'attention qu'un fournisseur porte à ses clients » indique Catherine Lefrançois-Rivière.

Le fournisseur OHM ÉNERGIE a ainsi le taux de litiges le plus élevé de tous les fournisseurs, avec 416 litiges pour 100 000 contrats de clients domestiques.

Au cours de l'année 2021, plusieurs alertes ont été adressées à OHM ÉNERGIE au sujet des délais observés pour communiquer ses observations et réponses à demandes complémentaires dans le cadre de l'instruction des demandes de médiation : en 2021, le traitement de 35 % des litiges concernant OHM ÉNERGIE a subi un retard de sa faute et a nécessité des relances de la part des services du médiateur national de l'énergie. Trop souvent, les observations sont lacunaires et

ne répondent pas aux problèmes soulevés par les consommateurs. Cela nécessite des interrogations successives, qui allongent le délai de la médiation.

Une réunion s'est tenue en avril 2021 avec les services du médiateur national de l'énergie, afin de définir des axes d'amélioration attendus du fournisseur OHM ÉNERGIE. Mais malgré une bonne volonté de façade, aucun résultat concret n'a été observé.

Le médiateur national de l'énergie constate que le traitement des réclamations de ses clients est trop souvent défaillant chez le fournisseur OHM ÉNERGIE, y compris pour des litiges simples. En témoigne le cas de Madame F. qui, ayant résilié son contrat avec le fournisseur OHM ÉNERGIE en novembre 2020, a reçu une facture de résiliation mais a continué à être prélevée de 50 euros pendant les deux mois qui ont suivi la résiliation. Ne parvenant pas à se faire rembourser, Mme F. a dû saisir le médiateur national de l'énergie. Son litige a pu se résoudre par un accord amiable. Le médiateur national de l'énergie note que le fournisseur OHM ÉNERGIE ne fait pas

systématiquement preuve de la diligence qui s'impose pour rembourser ce qu'il doit à ses clients, même lorsqu'ils sont bénéficiaires du chèque énergie. Monsieur M., qui était dans cette situation, a dû saisir le médiateur national de l'énergie pour obtenir enfin d'être remboursé d'un trop-perçu par le fournisseur OHM ÉNERGIE (recommandation n° D2021-18563).

Dans une autre affaire, le fournisseur OHM ÉNERGIE avait indiqué accepter d'appliquer la recommandation du médiateur national de l'énergie ; toutefois, le consommateur n'ayant rien reçu, il a fallu que ce soit le Tribunal judiciaire de Tarbes qui condamne le fournisseur OHM ÉNERGIE à lui rembourser 174 euros par un jugement le 8 février 2022 ! (recommandation n° D2020-20717).

Le fournisseur GREENYELLOW, qui a, en 2021, un taux de litiges de 326 pour 100 000 contrats

résidentiels, avait décidé de cesser son activité de vente de gaz en avril 2022, avant de faire marche arrière. Outre le taux élevé de litiges, les services du médiateur national de l'énergie déplorent son manque de coopération dans le cadre de l'instruction des litiges en médiation. Le fournisseur GREENYELLOW doit trop souvent être relancé pendant la médiation : les informations qu'il fournit sont insuffisantes pour traiter les litiges et ne comportent aucune proposition de solution, même lorsque l'erreur à l'origine du litige lui est imputable. En 2021, plus du quart des dossiers dans lesquels GREENYELLOW était le fournisseur a nécessité des demandes complémentaires de la part des services du médiateur national de l'énergie.

En outre, les instructions des litiges avec ce fournisseur sont particulièrement laborieuses. Le médiateur national de l'énergie a ainsi décidé de publier sur les réseaux sociaux un cas illustrant ces difficultés, celui d'un consommateur qui était relancé par le fournisseur GREENYELLOW, alors que, dans le même temps, ce fournisseur ne répondait pas aux demandes des services du médiateur national de l'énergie pour instruire la demande de médiation et régler le litige. Seul un tweet du médiateur national de l'énergie a permis d'obtenir une réponse du fournisseur GREENYELLOW ! Mais il a fallu encore le relancer pour que soit mise en œuvre la solution convenue en médiation !

Le fournisseur GREENYELLOW ne détecte quasiment jamais les factures portant sur plus de 14 mois de consommation et refuse trop souvent d'appliquer les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation avant que le médiateur national de l'énergie le lui recommande. Incompétence ou mauvaise volonté, le fournisseur GREENYELLOW ne reconnaît pas facilement ses torts, y compris dans le cadre d'une médiation !





CAS CONCRET

INVERSION DE COMPTEUR ET EXPLICATIONS CONTRADICTOIRES DU FOURNISSEUR GREENYELLOW DANS LE CADRE DE LA MÉDIATION

Le fournisseur GREENYELLOW a activé en mai 2020 un contrat de fourniture d'électricité sur deux points de livraison différents (PDL, référence technique du compteur). Les informations confuses et contradictoires qu'il a fournies dans le cadre de la médiation n'ont pas permis d'éclaircir totalement la situation, qui ne l'a été que par les suites apportées à la recommandation du médiateur national de l'énergie.

Recommandation n° D2021-01876

Le fournisseur MINT ÉNERGIE a un taux de litiges de 261 pour 100 000 contrats résidentiels. Dans le cadre de l'instruction des litiges en médiation, le fournisseur MINT ÉNERGIE refuse souvent d'appliquer spontanément les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation, et il ne se résout à le faire

que lorsque cela figure dans une recommandation du médiateur national de l'énergie. En outre, les mensualités, lorsqu'elles ne sont pas adaptées au niveau de consommation réel, ne sont pas toujours réévaluées, et le fournisseur MINT ÉNERGIE refuse de verser à ses clients les dédommagements que le médiateur national de l'énergie propose dans ses recommandations (recommandation n° D2021-03063).

Le fournisseur MINT ÉNERGIE ne traite pas les erreurs d'identification de compteur conformément à la procédure ; en témoigne le dossier de Monsieur G. (recommandation n° D2021-15343) : avant d'accepter d'annuler des factures litigieuses qui se rapportaient à un point de livraison erroné, le fournisseur MINT ÉNERGIE a soutenu en médiation ne rien pouvoir corriger dans la mesure où l'erreur d'identification du point de livraison était imputable à son client. « C'est un raisonnement qui n'est pas conforme à la procédure d'erreur de point de livraison établie sous l'égide de la

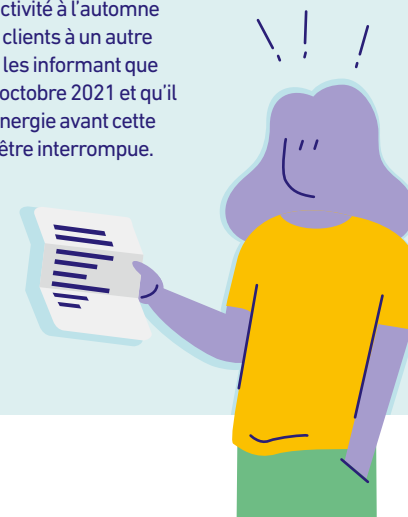


À NOTER

E. LECLERC ÉNERGIES a informé de façon brutale ses clients de sa cessation d'activité et de la nécessité de trouver un autre fournisseur

Le fournisseur E. LECLERC ÉNERGIES a cessé son activité à l'automne 2021. N'ayant pas réussi à céder son portefeuille de clients à un autre fournisseur, il a adressé une lettre à tous ses clients les informant que leur contrat en cours serait résilié au plus tard le 15 octobre 2021 et qu'il leur appartenait de trouver un autre fournisseur d'énergie avant cette date, à laquelle leur fourniture d'électricité pourrait être interrompue. Si cette procédure est conforme à la réglementation en la matière, et si la fourniture d'électricité n'a finalement pas été interrompue pendant la période hivernale pour les clients « fidèles », elle ne manque pas moins de surprendre de la part de ce groupe de grande distribution.

136 pour 100 000 contrats résidentiels. La médiation avec le fournisseur SOWEE est difficile, car il ne répond aux demandes d'observations qu'après plusieurs relances et dans un délai moyen de 37 jours, alors que le délai maximum fixé par le médiateur national de l'énergie, comme le prévoit la réglementation (article R.122-1 4° du code de l'énergie) est de 21 jours. Cette situation, qui n'est pas nouvelle pour SOWEE, outre le fait qu'elle entraîne une charge de travail supplémentaire pour les services du médiateur national de l'énergie, retarde la résolution des litiges et pénalise au final les consommateurs concernés.



TOTALENERGIES et ENI, qui avaient reçu des “cartons rouges” les années précédentes, se sont améliorés

Ces fournisseurs doivent poursuivre leurs efforts pour améliorer leur service clients ; en médiation, ils participent à l'élaboration d'une solution amiable.

TOTALENERGIES doit poursuivre ses efforts pour revenir à une situation acceptable

La forte augmentation du nombre de litiges reçus par le médiateur national de l'énergie entre mi-2020 et mi-2021 explique le carton rouge qui avait été décerné à TOTALENERGIES dans le rapport annuel 2020, même si son taux de litiges (115) ne figurait pas parmi les plus mauvais. La situation est aujourd'hui en voie d'amélioration, mais reste cependant encore préoccupante. En effet, sur l'ensemble de l'année 2021, le nombre de litiges reçus par le médiateur national de l'énergie et concernant TOTALENERGIES est encore en hausse de plus de 30 % par rapport à 2020. L'augmentation du nombre de litiges en médiation concernant TOTALENERGIES résultait d'importants dysfonctionnements de son système d'information, qui a provoqué des blocages à différents niveaux dans la facturation de ses clients. Ces blocages ont affecté les factures de résiliation et, parfois, la résiliation elle-même qui n'était pas effectuée ; mais elle a également affecté les factures correctives attendues par les consommateurs pour rectifier des données de consommation erronées. Face à ces dysfonctionnements massifs, le service

clients de TOTALENERGIES, qui n'était sans doute pas gréé pour faire face à une telle vague, a été débordé et n'a pas été en mesure d'apporter les solutions qui s'imposaient. Le service clients annonçait une facture corrective, mais celle-ci n'arrivait pas, même après 6 mois d'attente... Ce contexte explique les mauvais chiffres de TOTALENERGIES et la recrudescence de litiges en médiation. Plus de 15 % des litiges concernant TOTALENERGIES ont, d'ailleurs, fait l'objet d'un signalement à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des Fraudes (DGCCRF), car ils ont révélé que les dispositions de l'article L. 224-15 du code de la consommation, qui imposent que le fournisseur émette la « facture de résiliation dans les quatre semaines suivant la demande de résiliation », n'avaient pas été respectées ! Autres problèmes récurrents avec le fournisseur TOTALENERGIES : la mise en service et les index pris en compte ; ces litiges représentent 7 % des litiges en médiation avec TOTALENERGIES. La pratique du fournisseur TOTALENERGIES consistant à prendre en compte pour la mise en service de ses clients l'index de consommation relevé lors de la résiliation du contrat



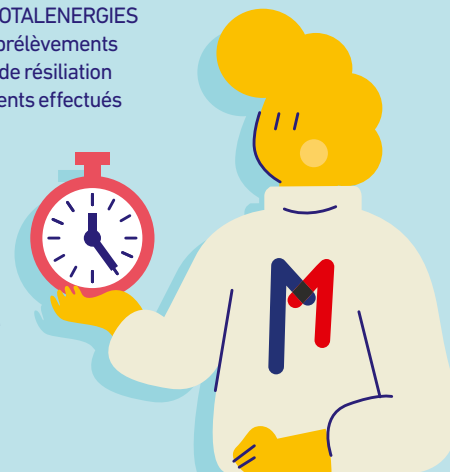
CAS CONCRET

TOTALENERGIES NE RESPECTE PAS LE DÉLAI D'ÉMISSION DE FACTURE DE RÉSILIATION (ART. L. 224-15 DU CODE DE LA CONSOMMATION)

En raison d'un blocage dans son système d'information, le fournisseur TOTALENERGIES n'a pas pris en compte la résiliation de son client et a continué à prélever des mensualités plusieurs mois après la résiliation du contrat. Le fournisseur TOTALENERGIES a régularisé la situation en annulant les prélèvements effectués à tort et en éditant une facture de résiliation tenant compte de l'ensemble des paiements effectués par le consommateur.

Dans cette affaire, le fournisseur TOTALENERGIES n'a pas respecté le délai de quatre semaines prévu par l'article L. 224-15 du code de la consommation pour l'émission de la facture de résiliation. Le médiateur national de l'énergie a donc signalé cette affaire à la direction départementale de protection des populations de Paris.

Recommandation n° D2021-04403



du précédent occupant du logement est à l'origine d'un certain nombre de ces litiges. Cette pratique posait deux problèmes : d'une part, les index pris en compte étaient qualifiés « d'auto-relevés » sur les factures, c'est-à-dire réputés transmis par le consommateur, ce qui n'était pas le cas ; d'autre part, les index retenus pouvaient dater de plus de six mois, ce qui aboutissait dans certains cas à mettre à la charge d'un nouvel occupant des consommations antérieures à son

entrée dans le logement. Une telle pratique ne pouvait manquer de générer des litiges. Elle a été dénoncée par le médiateur national de l'énergie, qui a recommandé au fournisseur TOTALENERGIES de ne plus considérer les index utilisés pour la résiliation du contrat d'un précédent occupant comme des « index auto-relevés » de mise en service. Le fournisseur TOTALENERGIES a indiqué se conformer à cette recommandation générique (recommandation n° D021-21741).



CAS CONCRET

LE FOURNISSEUR TOTAL ENERGIES DOIT RÉDUIRE SES DÉLAIS DE RECTIFICATION D'ERREURS DE RELEVÉ

Disposant d'un état des lieux d'entrée dans son logement présentant des index différents de ceux retenus par TOTAL ENERGIES pour la mise en service, M.L. avait sollicité auprès de lui la rectification de sa facturation. Après avoir effectué la correction des index de mise en service, ENEDIS en a informé le fournisseur TOTAL ENERGIES dès le 4 février 2021. Pourtant, le fournisseur TOTAL ENERGIES n'a émis la facture rectificative que le 15 septembre 2021, après avoir prélevé en juillet la somme contestée et contestable, et alors que le médiateur national de l'énergie avait déjà été saisi du litige. Le fournisseur TOTAL ENERGIES a accepté de dédommager son client en raison du délai de régularisation anormalement long ; et de lui rembourser les frais de correction d'index qui lui avaient été facturés. Soit, au total

(correction comprise), une somme de plus de 1 500 euros. *« Ce cas est emblématique des délais anormalement longs de rectification d'erreurs pratiqués par ce fournisseur TOTAL ENERGIES »* souligne Élise Wilbrod, juriste chargée de mission au service Médiation, qui l'a instruit. *« Alors qu'ENEDIS avait confirmé dès le mois de février les index sur lesquels le consommateur fondait sa contestation, celui-ci a été prélevé en juillet et le fournisseur TOTAL ENERGIES n'a procédé au remboursement qu'en septembre, après que le consommateur a dû saisir le médiateur national de l'énergie pour obtenir de rentrer dans ses droits. Ce litige portait sur des sommes importantes et a été particulièrement pénalisant pour le consommateur, qui était bénéficiaire du chèque énergie. »*

Recommandation n° D2021-17545

Tout au long de l'année 2021, le médiateur national de l'énergie a invité le fournisseur TOTAL ENERGIES à faire le point sur les mesures mises en place pour enrayer l'augmentation des litiges. Le fournisseur TOTAL ENERGIES indique que les problèmes sont aujourd'hui en voie de règlement ; mais

le médiateur national de l'énergie, s'il a constaté une amélioration de la situation, observe néanmoins que des efforts doivent encore être faits pour ramener à un niveau raisonnable le nombre de saisines concernant le fournisseur TOTAL ENERGIES, dont le taux de litiges reste élevé (131 pour 100 000 contrats résidentiels).



CAS CONCRET

LES MANQUEMENTS RÉPÉTÉS DU FOURNISSEUR TOTAL ENERGIES NÉCESSITENT UNE DEUXIÈME RECOMMANDATION POUR LE MÊME LITIGE

À l'issue d'une première médiation sollicitée par un client du fournisseur TOTAL ENERGIES, qui contestait la facture qui lui avait été adressée, le médiateur national de l'énergie avait émis une recommandation prévoyant que le fournisseur TOTAL ENERGIES lui accorde un dédommagement de 70 euros et mette en place un plan de paiement en six fois pour régler le solde dû. Bien qu'il ait indiqué accepter cette recommandation, et malgré les relances du consommateur et celles des services du médiateur national de l'énergie, le plan de paiement recommandé et accepté

par le fournisseur TOTAL ENERGIES n'avait toujours pas été mis en place cinq mois après l'envoi de la recommandation du médiateur national de l'énergie. Le médiateur national de l'énergie, saisi une nouvelle fois de ce dossier par le consommateur, a recommandé au fournisseur TOTAL ENERGIES d'accorder à son client un dédommagement supplémentaire de 75 euros.

Recommandation n° D2021-01956 après la recommandation n° D2020-15234

Le fournisseur ENI traite mieux les réclamations de ses clients ; les saisines du médiateur national de l'énergie ont diminué de 28% en 2021

Le fournisseur ENI avait reçu un « carton rouge » dans le rapport du médiateur national de l'énergie de 2019.

En 2021, la situation s'est considérablement améliorée et certains types de litiges sont en baisse, notamment les problèmes de facturation (-38 %), en particulier les litiges

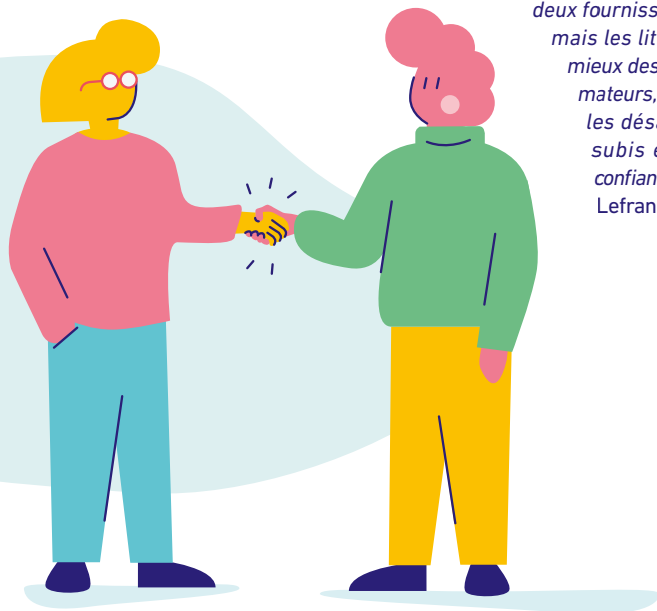


consécutifs à des blocages de factures (-70 %) ; il en va de même pour les litiges liés aux paiements, qui diminuent de 42 %, ainsi que pour les problèmes de non-remboursements de trop-perçus qui régressent également (-56 %), tout comme les problèmes concernant les prix applicables au contrat. Ces résultats traduisent les efforts importants que le fournisseur ENI a réalisés depuis deux années pour professionnaliser et améliorer sa relation clients. Malgré cela, le fournisseur ENI reste l'acteur qui connaît un des plus forts taux de litiges (218 litiges pour 100 000 contrats résidentiels). Comme pour l'ensemble des fournisseurs, les litiges de pratiques commerciales diminuent (-66 %). Pour autant, le fournisseur ENI reste le premier fournisseur concerné par ce type de litiges (292 cas reçus en 2021).

**Les fournisseurs
TOTALENERGIES et ENI jouent
aujourd'hui correctement
le jeu de la médiation en
proposant souvent des solutions
permettant un règlement
amiable des litiges**

Les positions en médiation des fournisseurs **TOTALENERGIES** et **ENI** ont permis, en 2021, de conclure des accords amiables dans 81 % des cas pour le fournisseur ENI et 79 % des cas pour le fournisseur TOTALENERGIES ; la moyenne des accords amiables chez l'ensemble des fournisseurs est de 68 %. Même lorsqu'il n'a pas été possible de parvenir à un accord amiable, les fournisseurs TOTALENERGIES et ENI suivent 99 % des recommandations qui leur sont faites par le médiateur national de l'énergie. C'est au-dessus de la moyenne de 96 % constatée chez l'ensemble des fournisseurs.

« C'est le signe d'une volonté claire de ces deux fournisseurs de régler désormais les litiges en médiation au mieux des intérêts des consommateurs, de prendre en compte les désagréments qu'ils ont subis et de restaurer leur confiance » souligne Catherine Lefrançois-Rivière. ■■■■



Un tiers des solutions de médiation des médiateurs d'entreprises (EDF et ENGIE) sont en retrait par rapport à celles du médiateur national de l'énergie

Dans environ un tiers des cas, les analyses du médiateur national de l'énergie après médiation des groupes EDF ou ENGIE sont plus favorables aux consommateurs.

Conformément à l'article L. 612-5 du code de la consommation, les médiateurs d'entreprises du secteur de l'énergie (EDF et ENGIE) ont l'obligation de signer une convention avec le médiateur national de l'énergie pour pouvoir intervenir dans le champ de la médiation de la consommation, dès lors que les litiges relèvent du champ de compétence du médiateur national de l'énergie. Signées en décembre 2015, ces conventions de coopération, respectivement avec le médiateur du groupe ENGIE et celui du groupe EDF, font l'objet d'un bilan annuel par le médiateur national de l'énergie. Sont notamment examinées avec eux à cette occasion les solutions recommandées dans les litiges qui ont été soumis au médiateur national de l'énergie après que les médiateurs d'entreprises, saisis avant lui, ont déjà émis une recommandation. Le bilan des cinq années de coopération passées montre que, dans environ un tiers des cas, les analyses du médiateur national

de l'énergie après médiation des groupes EDF ou ENGIE ne sont pas convergentes, celles des médiateurs internes étant moins favorables aux consommateurs.



Bilan de la convention de coopération avec le médiateur interne du groupe EDF

128 saisines déposées en 2021 font état d'une intervention préalable du médiateur EDF. 99 ont été instruites par le médiateur national de l'énergie.

Dans 35 % des cas (contre 42 % en 2020), les recommandations du médiateur d'EDF sont moins favorables au consommateur que celles du médiateur national de l'énergie.

Dans les cas en écart, le médiateur d'EDF n'a pas analysé la facturation, et n'a donc pas pu détecter les facturations sur une période de consommation supérieure à 14 mois après le dernier relevé (12 cas), ce qui est contraire aux dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation et fait l'objet d'un signalement systématique à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).



CAS CONCRET

EDF REFUSE DE RÉ-ÉVALUER L'ÉCHÉANCIER DE PAIEMENT LA PREMIÈRE ANNÉE DE SOUSCRIPTION

Dans le dossier de Monsieur H., le consommateur conteste ses consommations depuis 2016.

Le médiateur EDF ne relève pas d'anomalie dans les données de consommation et propose aux parties de se rapprocher pour mettre en place un plan de paiement.

Le médiateur national de l'énergie estime au contraire que les consommations enregistrées par l'un des 3 compteurs sont douteuses et recommande au gestionnaire de réseau ENEDIS de les redresser (annulation de 11 601 kWh).

L'échéancier de paiement n'ayant pas été revalorisé en 2017 pour prévenir une régularisation importante, le médiateur national de l'énergie a demandé un dédommagement de 300 euros à EDF. La recommandation a été suivie en totalité par ENEDIS, mais ne l'a pas été par EDF au motif, que le médiateur n'estime pas pertinent, que l'échéancier de la première année avait été établi sur la base des usages déclarés par le consommateur. En effet, cette circonstance ne dispense pas EDF de réévaluer les mensualités en cours d'année.

Recommandation n° D2020-23386



CAS CONCRET

L'APPLICATION DE L'ARTICLE L. 224-11 DU CODE DE LA CONSOMMATION DOIT ÊTRE VÉRIFIÉE EN MÉDIATION

Dans le dossier de Madame et Monsieur A., portant sur un rattrapage de facturation consécutif à la prise en compte d'un index sous-estimé, le médiateur d'ENGIE avait identifié un rattrapage, mais sans en tirer d'autres conséquences qu'un dédommagement de 50 euros et une compensation de 60 euros pour la prise en compte d'une option tarifaire inadaptée au niveau de consommation.

Le médiateur national de l'énergie a identifié une facturation excédant 14 mois de consommation et a demandé à ENGIE d'appliquer l'abattement prévu par l'article L. 224-11 du code de la consommation (97 euros TTC), car il n'avait pas régularisé assez tôt sa facturation. Il a également demandé à GRDF un dédommagement de 75 euros pour avoir produit un index sous-estimé. Cette solution a été acceptée par ENGIE et GRDF et le litige s'est conclu par un accord amiable.

Recommandation n° D2021-01491

Bilan de la convention de coopération avec le médiateur interne du groupe ENGIE

En 2021, 25 saisines ont été instruites par le médiateur national de l'énergie après la médiation du groupe ENGIE.

7 recommandations du médiateur national de l'énergie, soit 28 % (contre 31 % en 2020) ne sont pas convergentes avec celles du médiateur du groupe ENGIE, qui sont moins favorables au consommateur.

Les recommandations du médiateur national de l'énergie, qui portent à parts égales sur la responsabilité du fournisseur et celle du gestionnaire de réseau, ont été suivies en totalité par les opérateurs. Comme pour le médiateur EDF, la détection des facturations supérieures à

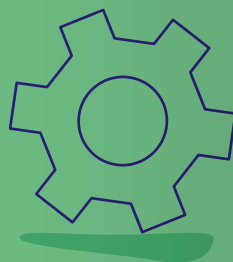
14 mois (article L. 224-11 du code de la consommation) n'est pas systématique : 3 cas ont été identifiés dans les litiges traités par le médiateur ENGIE. ■■■



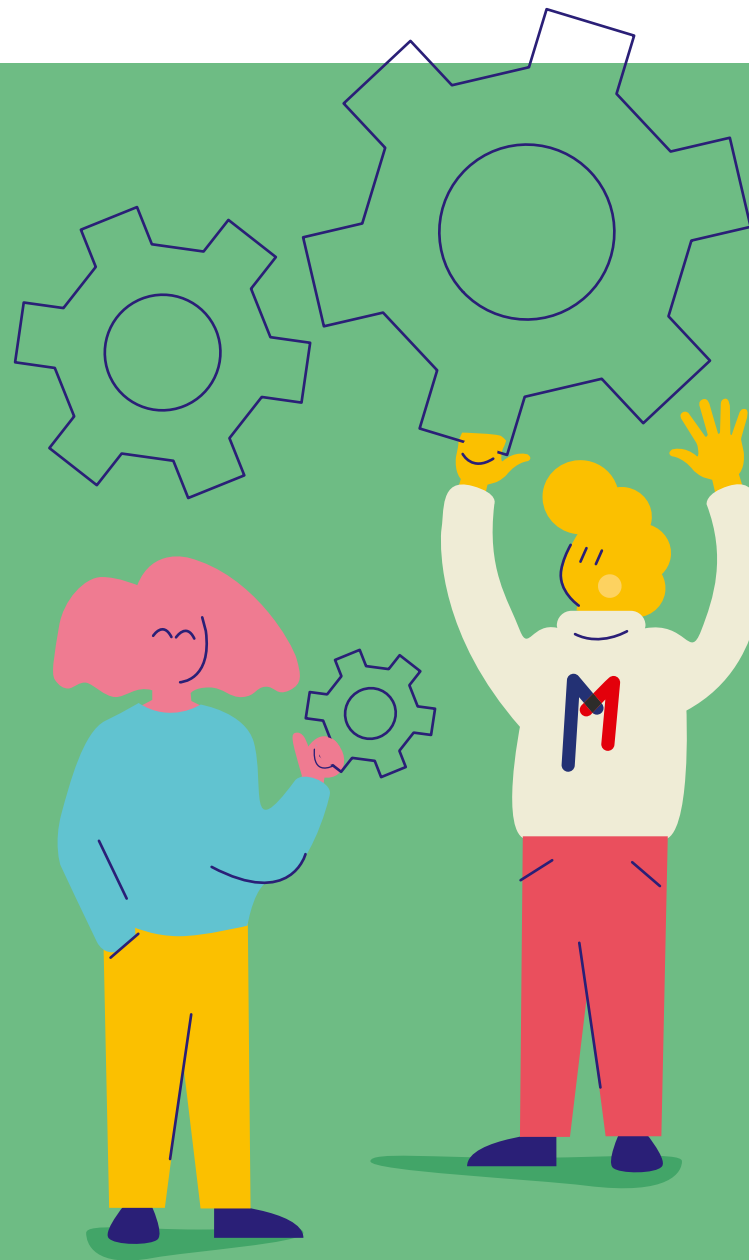
04

Des moyens humains à renforcer

Malgré une productivité qui s'est beaucoup accrue au fil des années, les moyens alloués aux services du médiateur national de l'énergie ne lui permettent plus d'assurer ses missions dans le délai réglementaire de 90 jours. Dans le contexte actuel exceptionnel des marchés de l'énergie, des moyens humains supplémentaires sont nécessaires pour maintenir une médiation efficace, qui vise également à améliorer les pratiques des opérateurs, au bénéfice des consommateurs.



96 Des moyens humains à renforcer pour accomplir dans le délai de 90 jours la mission de médiation



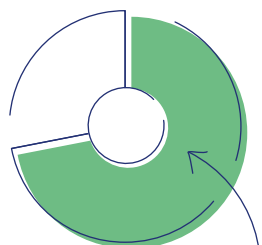
Des moyens humains à renforcer pour accomplir dans le délai de 90 jours la mission de médiation

Avec une augmentation continue des litiges reçus depuis 2013, des moyens humains supplémentaires sont nécessaires pour pouvoir traiter les demandes de médiation dans le délai de 90 jours imposé par l'article R. 612-5 du code de la consommation.

Une augmentation continue des litiges depuis plusieurs années

Le médiateur national de l'énergie avait jusqu'ici réussi à faire face, à effectifs constants, à l'augmentation importante des litiges recevables en médiation dont il est saisi (lesquels

ont triplé depuis 2013), grâce à des gains substantiels de productivité obtenus avec la digitalisation de son activité et l'optimisation de son organisation et des processus de médiation. « Grâce à notre montée en compétences et à la dématérialisation de nos process, notamment SOLLEN (SOLUTION en Ligne pour les Litiges d'Énergie), qui reçoit aujourd'hui 72 % des demandes de médiation formelles, nous avons émis en 2021 près de 5 fois plus de recomman-



72%

des demandes de médiations formelles passent par SOLLEN



dations qu'en 2013 (9 051 vs 1 965), date de mise en service de cette plateforme, pionnière de la médiation en ligne», souligne Frédérique Fériaud, directrice générale des services du médiateur national de l'énergie.

La plateforme SOLLEN a obtenu la certification CERTILIS de la part de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) en octobre 2021.

Une réallocation des moyens humains qui atteint ses limites

Les évolutions d'organisation interne mises en œuvre au fil des ans ont amené le médiateur national de l'énergie à supprimer depuis 2014 plusieurs postes pour les réaffecter à la médiation.

À titre d'exemple, jusqu'en 2014, six assistantes de médiation géraient les tâches administratives (enregistrement des courriers, courriels, appels téléphoniques entrants et

sortants) et trois personnes analysaient la recevabilité des demandes de médiation.

Les gains engendrés par la dématérialisation via la plateforme SOLLEN ont permis de réduire progressivement le nombre de postes dédiés à ces fonctions pour le faire passer de 9 à 6. Les postes supprimés ont permis de recruter des juristes et ainsi de faire face à la hausse des litiges dont le médiateur national de l'énergie a été saisi.

Il en a été de même pour 3 postes au sein du service « Administration et finances », qui ont été supprimés au profit du service Médiation entre 2013 et 2019.

Toutefois, aujourd'hui, face à une telle hausse du nombre des litiges reçus, les services du médiateur national de l'énergie ne sont plus en mesure, sans moyens humains supplémentaires, de traiter dans le délai de 90 jours imparti par les textes tous les litiges dont il est saisi.

Évolution de l'activité concernant les litiges

ANNÉES	DEMANDES DE MÉDIATION ÉCRITES	NOMBRE DE LITIGES RECEVABLES EN MÉDIATION	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS ÉMISSES	RECO/CM
2013	5 510	3 649	1 965	140
2017	6 650	4 039	3 724	233
2021	15 237	9 959	9 051	377

Entre 2013 et 2021, le nombre de demandes de médiation est passé de 5 510 à 15 237 et le nombre de litiges recevables est passé de 3 649 à 9 959. Dans le même temps, le nombre de recommandations émises est passé de 1 965 à 9 051.

Au cours de l'année 2021, chaque chargé de médiation a émis en moyenne 377 recommandations écrites de solution (vs 140 en 2013). Chacun d'entre eux gère désormais simultanément un portefeuille de 150 dossiers en médiation. Un tel encours est difficile à gérer ; il génère des retards, de l'insatisfaction et

nécessite une gestion des files d'attente qui se surajoute à l'instruction des dossiers et pénalise le rythme de l'activité. Cette situation est particulièrement difficile pour les équipes.

Un allongement des délais d'instruction des litiges

Cette surcharge se traduit notamment par l'allongement de la durée d'instruction des litiges : celle-ci s'est ainsi progressivement dégradée, atteignant 107 jours en moyenne en 2021. Seules 24 % des recommandations émises en 2021 l'ont été dans le délai

En 2021, la durée d'instruction
des litiges en médiation
atteint en moyenne

107
jours



réglementaire de 90 jours ; c'est deux fois moins qu'en 2020, avec 49 % de recommandations émises dans le délai.

Cette dégradation des délais ne s'est toutefois pas traduite par une baisse de la satisfaction des consommateurs qui saisissent le médiateur national de l'énergie. Ainsi 86 % des consommateurs se déclarent satisfaits de l'action du médiateur national de l'énergie et 92 % le recommanderaient à un proche.

Les délais qui se rallongent sont difficilement acceptables, car l'efficacité de la médiation repose avant tout sur sa rapidité. C'est, d'ailleurs, ce qu'a rappelé la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), lors de l'audition du médiateur national de l'énergie du 13 octobre 2021, en soulignant que le dépassement du délai de 90 jours ne pouvait avoir qu'un caractère «*exceptionnel*». Le président de la Commission a, après cette audition, adressé une lettre au médiateur national de l'énergie pour lui rappeler le caractère impératif du respect de ce délai et lui a enjoint de prendre des mesures pour le respecter.

Un refus d'autoriser 3 postes en 2022

Les services du médiateur national de l'énergie se sont donc organisés pour faire face à ces difficultés. Deux postes supplémentaires avaient été autorisés en 2021 et ont été pourvus au sein du service médiation. Un circuit de traitement dédié aux dossiers les plus simples a été mis en place pour qu'ils puissent trouver une issue rapide, les autres dossiers étant pris en charge par ordre d'ancienneté. «*Ces mesures risquent toutefois d'être insuffisantes si le nombre de saisines continue de croître comme ce fut le cas au cours des dernières années*», observe Catherine Lefrançois-Rivière, cheffe du service Médiation.

Le médiateur national de l'énergie a demandé à être autorisé provisoirement en 2022 à dépasser son plafond d'emplois de trois ETPT (équivalents temps plein travaillés) pour le porter à 46. Bien qu'à budget constant et sur des emplois non pérennes de contractuels de la fonction publique en CDD, cette demande a été refusée.

Un déménagement qui a mis un terme aux mutualisations et synergies avec la Commission de régulation de l'énergie

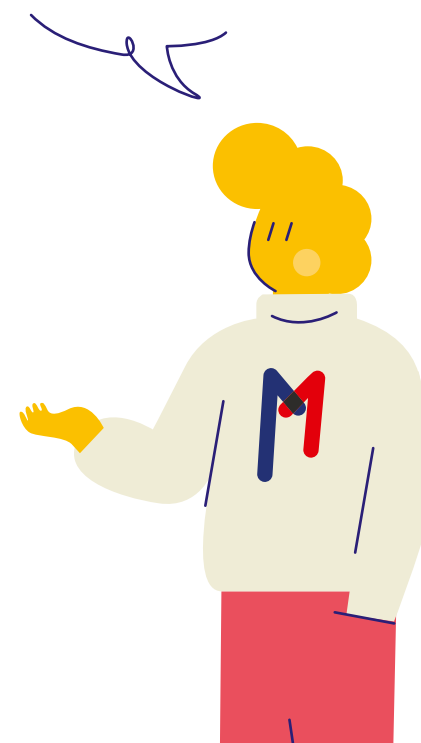
Le déménagement des services du médiateur national de l'énergie en janvier 2022 dans les locaux du ministère de la Transition écologique (MTE) de la Grande Arche de la Défense s'est avéré particulièrement chronophage pour une équipe à effectifs limités. Surtout, ce déménagement a fait disparaître les mutualisations mises en œuvre avec la Commission de régulation de l'énergie (CRE), avec laquelle les services du médiateur national de l'énergie partageaient les locaux depuis 2010. Cette proximité géographique permettait aux deux autorités indépendantes de mutualiser des fonctions support (marchés publics, informatiques et logistiques) générant des économies budgétaires et d'établir plus facilement des synergies autour de leurs missions complémentaires.

Le rôle de la médiation en question

Dans ce contexte, alors que l'énergie est plus que jamais au cœur des préoccupations des consommateurs, le médiateur national de l'énergie considère qu'il a un rôle indispensable à jouer, aux côtés des pouvoirs publics, pour accompagner et aider les consommateurs d'énergie à faire face à leurs difficultés, notamment dans le contexte de crise énergétique que connaît notre pays.

La situation actuelle dans laquelle le médiateur national de l'énergie ne dispose pas des moyens humains suffisants pour remplir dans de bonnes conditions la mission qui lui a été confiée par le législateur «*est contradictoire avec la volonté politique affichée de promotion de la médiation en général ou même avec la reconnaissance dont jouit le médiateur national de l'énergie, comme le montre la lettre que le Premier ministre nous a adressée à l'occasion de notre quinzième anniversaire*» regrette Frédérique Fériau. ■

“La mission de médiation est une mission de service public, qui n'a pas pour seule vocation le règlement amiable des litiges, mais une amélioration des pratiques des acteurs du secteur et une meilleure information des consommateurs.”



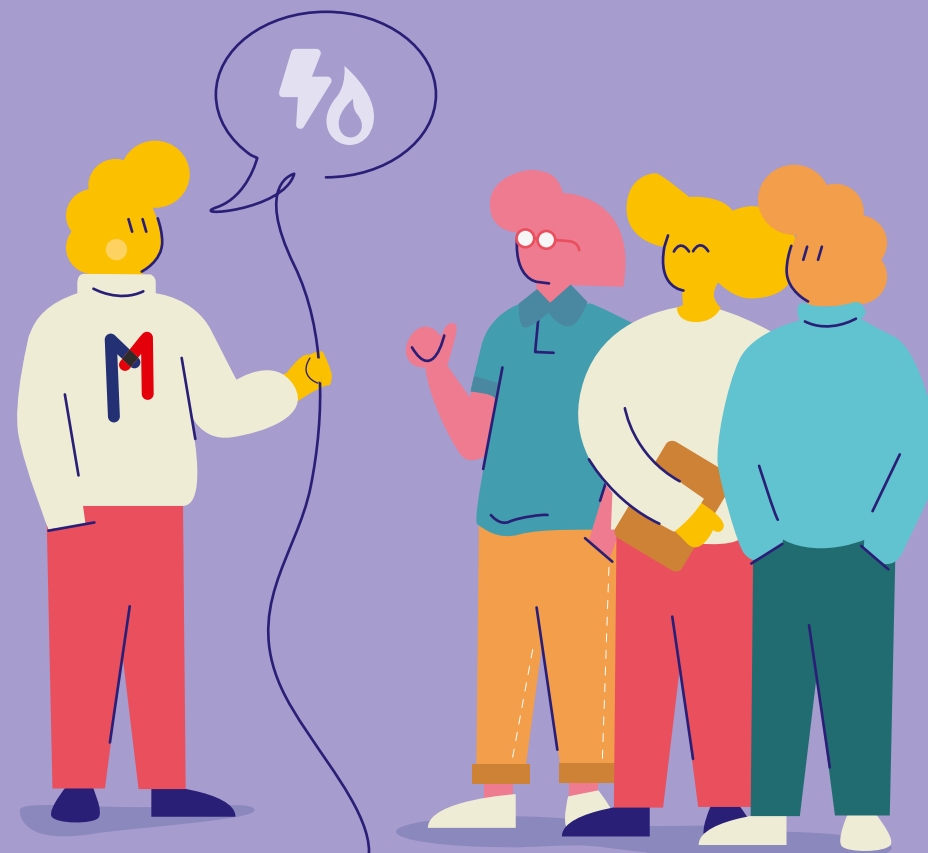
05

Propositions du médiateur pour améliorer les pratiques du marché

L'activité du médiateur national de l'énergie lui permet de constater un certain nombre de dysfonctionnements du marché de la fourniture d'énergie.

S'appuyant sur l'instruction des dossiers en médiation, le médiateur national de l'énergie a ainsi formulé 11 propositions afin d'améliorer les pratiques des opérateurs et diminuer le nombre de litiges.

- 102 Pour lutter contre la précarité énergétique
- 104 Pour améliorer l'information des consommateurs et lutter contre les mauvaises pratiques commerciales
- 106 Pour limiter les litiges liés aux relevés de consommation ou aux erreurs d'identification de compteurs
- 108 Pour limiter les litiges relatifs aux colonnes montantes
- 109 Pour mieux respecter le choix du consommateur



Pour lutter contre la précarité énergétique

PROPOSITION

Verser directement les contributions financières du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) aux départements

CONSTAT Les aides au titre du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) sont directement versées aux départements par les fournisseurs d'énergie avec lesquels ils ont conclu une convention. Elles sont ensuite remboursées par l'État. Mais seuls les fournisseurs les plus importants étant en mesure de signer des conventions avec tous les départements, les consommateurs éligibles subissent une double inégalité de traitement : selon leur lieu d'habitation et le fournisseur qu'ils ont choisi.

SOLUTION Le médiateur national de l'énergie propose que le dispositif du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) soit simplifié et financé par un versement direct de l'État aux conseils départementaux, et que son montant soit calculé en fonction du nombre de foyers bénéficiant du chèque énergie résidant dans le département. Les fournisseurs conserveraient néanmoins la possibilité de verser aux départements une contribution complémentaire volontaire, qui ne ferait pas ensuite l'objet d'un remboursement sur fonds publics.



PROPOSITION

Instaurer un droit à une alimentation minimale en électricité et créer un fournisseur de dernier recours

CONSTAT Comme le rappelle l'article L. 121-1 du code de l'énergie, l'électricité est un « produit de première nécessité ». Pourtant près de 300 000 coupures pour factures impayées sont faites chaque année en dehors de la trêve hivernale. Si certains fournisseurs ont annoncé qu'ils laisseraient une alimentation minimale d'électricité, une mesure législative est nécessaire pour protéger tous les consommateurs, et non pas seulement ceux de certains fournisseurs.

SOLUTION Le médiateur national de l'énergie propose que soit instauré un droit à une alimentation minimale de 1 à 3 kVA selon les usages et la composition du foyer, pour l'ensemble des foyers pour leur résidence principale tout au long de l'année, même en dehors de la période de trêve hivernale, et sans limite de durée. Ce dispositif, dont les conditions et modalités de mise en place restent à préciser avec les acteurs concernés, pourrait être considéré comme relevant d'un service public d'intérêt général, et ne devrait pas être supporté financièrement par les fournisseurs.

Le médiateur national de l'énergie propose également que soit mis en place un fournisseur d'électricité de dernier recours, afin de permettre à certains consommateurs – particuliers et petits professionnels – de souscrire un contrat lorsqu'ils se trouvent en difficultés financières. Il constate que leur situation est particulièrement sensible dans les zones où la concurrence n'est pas encore effective (notamment certaines entreprises locales de distribution). Par ailleurs, le médiateur national de l'énergie demande d'étendre l'application de la trêve hivernale aux consommateurs alimentés par une citerne de gaz de pétrole liquéfié (GPL) et à ceux raccordés à un réseau propane.

PROPOSITION

Porter à trois semaines après son émission le délai de paiement d'une facture d'énergie

CONSTAT 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, fixe la date limite de paiement d'une facture d'énergie à « 14 jours après sa date d'émission ». Ce délai inclut le temps nécessaire à l'édition et à l'envoi de la facture, et le cas échéant le délai nécessaire à l'envoi d'un chèque. Compte tenu des délais d'acheminement postal et de traitement interne par les opérateurs, le consommateur ne dispose plus, bien souvent, que d'un délai effectif d'une semaine pour régler sa facture, ce qui est trop court et le met en risque d'impayé.

SOLUTION Le médiateur national de l'énergie propose de modifier le décret du 13 août 2008, pour porter à trois semaines après son émission le délai de règlement d'une facture.

Pour améliorer l'information des consommateurs et lutter contre les mauvaises pratiques commerciales

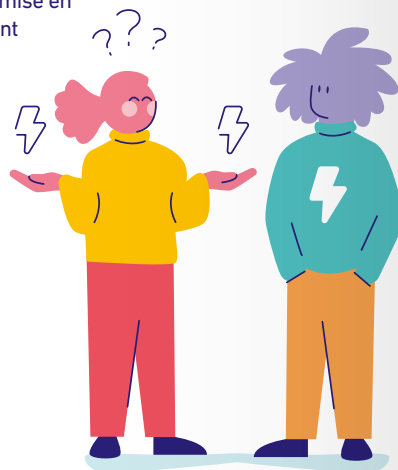
PROPOSITION

Encadrer strictement le démarchage commercial pour la fourniture d'énergie

CONSTAT Malgré une diminution de l'activité de démarchage liée à la situation sanitaire pour le porte-à-porte et plus largement à la forte hausse des prix sur les marchés de gros, le médiateur national de l'énergie continue d'être saisi de litiges concernant des pratiques commerciales abusives. Lorsqu'elles constituent des délits, il peut, comme il l'a fait en 2021 pour un démarchage frauduleux, saisir le procureur de la République dans le cadre de l'article 40 du code de procédure pénale.

SOLUTION À défaut de décider l'interdiction du démarchage pour la fourniture d'énergie, le médiateur national de l'énergie propose :

- D'interdire que la signature d'un quelconque engagement du consommateur soit recueillie directement au moment du démarchage par téléphone ou à domicile, afin qu'un délai minimum soit laissé au consommateur pour lui permettre de réfléchir, de se renseigner tranquillement et de comparer les offres (24h comme en matière d'assurance);
 - D'interdire - sauf exceptions strictement définies - la mise en œuvre d'un nouveau contrat de fourniture d'énergie avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours prévu par le code de la consommation ;
 - D'annuler tout nouveau contrat de fourniture ne respectant pas ces règles, et de réactiver automatiquement le précédent contrat ;
 - De renforcer les sanctions applicables en la matière, notamment les sanctions administratives, et de prévoir, en cas de fraudes répétées, la suppression ou le retrait de l'autorisation de fourniture d'énergie des fournisseurs concernés.
- La possibilité de suspendre ou retirer l'autorisation de fourniture pour un motif de ce type a été ouverte par le décret n° 2021-273 du 11 mars 2021 relatif à la fourniture de gaz naturel et d'électricité.*



PROPOSITION

Améliorer la qualité, la clarté et la fiabilité des informations données dans le cadre de la souscription d'un contrat de fourniture d'énergie

CONSTAT Plus de la moitié des litiges recevables dont est saisi le médiateur national de l'énergie concernent une contestation des consommations facturées. Les frais générés par des résiliations de contrat anticipées, notamment pour les petits consommateurs professionnels, génèrent également de plus en plus de litiges.

SOLUTION Le médiateur national de l'énergie propose que, à l'instar de la Consommation Annuelle de Référence (CAR) utilisée en gaz, la réglementation impose la définition d'une consommation annuelle prévisionnelle d'électricité, qui permettrait au consommateur de mieux connaître ses besoins et aux fournisseurs de leur proposer une offre de fourniture d'électricité claire et transparente adaptée à leurs besoins.

Sans attendre cette évolution réglementaire, les fournisseurs pourraient faire figurer spontanément cette estimation sur le contrat et sur les factures. Ils pourraient également remettre au consommateur au moment de la souscription du contrat, un document indiquant l'estimation de sa facture annuelle calculée sur cette base et prenant en compte le prix TTC du kWh et celui de l'abonnement.

À l'issue de tout démarchage, le consommateur devra se voir remettre un document explicite reprenant toutes les informations significatives relatives au contrat – évaluation de la facture annuelle, frais de résiliation anticipée dus pour le contrat en cours, etc. – et devra disposer d'un délai de réflexion incompressible de sept jours ouvrés avant la signature du contrat.

Pour éviter des frais de résiliation anticipée auxquels les petits professionnels ne font pas toujours attention, le médiateur national de l'énergie propose que les démarcheurs les fassent figurer dans leurs devis, et qu'à défaut d'une information correcte, ils les prennent à leur charge. Il propose également que ces frais de résiliation anticipée ne s'appliquent pas en cas de cessation d'activité, de liquidation ou de départ en retraite.

PROPOSITION

Proposer aux professionnels des contrats de fourniture d'énergie d'une durée d'un an

CONSTAT Dans un contexte de prix de marché élevé, souscrire un contrat sur plusieurs années avec des prix élevés, peut mettre en difficulté financière certains professionnels.

SOLUTION Le médiateur national de l'énergie demande que l'article L. 224-5 du code de la consommation, qui impose que chaque fournisseur propose au moins une offre qui comporte un contrat d'une durée d'un an, soit étendu aux professionnels.

Pour limiter les litiges liés aux relevés de consommation ou aux erreurs d'identification de compteurs

PROPOSITION

Toujours disposer d'un relevé du compteur avant la mise en service ou la résiliation d'un contrat

CONSTAT Les contestations du niveau de consommation facturé représentent plus de la moitié des litiges recevables auprès du médiateur national de l'énergie. Un grand nombre de ces litiges auraient pu être évités, si un relevé de l'index de consommation du compteur avait été systématiquement réalisé au moment des mises en service, des résiliations ou des changements de fournisseur ou d'offre. La plupart de ces litiges seront résolus avec la généralisation des compteurs communicants, mais, en attendant et pour chaque consommateur non équipé d'un compteur communicant, une facturation fiable doit être assurée.

SOLUTION Afin que les index sur la base desquels sont réalisées les opérations soient fiables, le médiateur national de l'énergie propose que les fournisseurs n'acceptent pas de faire une mise en service ou une résiliation de contrat tant qu'ils ne disposent pas d'un relevé, y compris un auto-relevé, de l'index de consommation du compteur.

Si le consommateur refuse ou est dans l'incapacité d'effectuer un auto-relevé ou s'il transmet un auto-relevé incohérent, un relevé du compteur devrait alors être effectué par le gestionnaire de réseau et être facturé au consommateur. Dans le cadre d'un changement de fournisseur ou 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 en ait été préalablement informé et en ait accepté le principe.



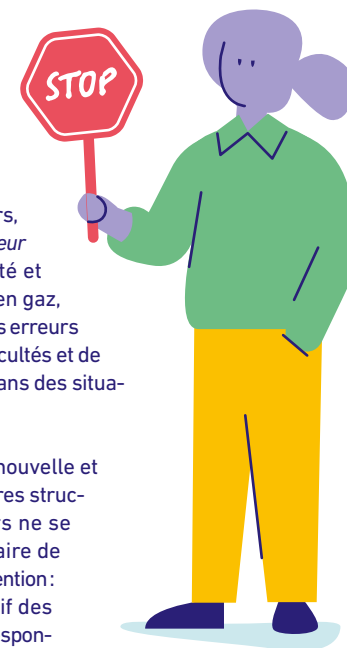
PROPOSITION

Bloquer la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité dès la détection d'une erreur d'identification du compteur

CONSTAT Les erreurs d'identification de compteurs, appelées «erreurs de PDL» (points de livraison) ou «erreur de PRM» (point de référence Mesure) en électricité et «erreur de PCE» (point de comptage et estimation) en gaz, représentent près de 10 % des litiges en médiation. Ces erreurs d'identification des compteurs sont à l'origine de difficultés et de litiges qui plongent les consommateurs concernés dans des situations inextricables.

SOLUTION Le médiateur national de l'énergie renouvelle et complète les propositions qu'il a déjà faites de mesures structurelles, permettant d'éviter que de telles erreurs ne se produisent, notamment en impliquant le gestionnaire de réseau à la fois dans les actions de correction et de prévention :

- Mettre en place un système de détection préventif des erreurs de PDL / PRM et PCE, qui serait placé sous la responsabilité des gestionnaires de réseaux de distribution (par exemple, marquage sur le pas-de-porte du logement, comme cela existe déjà en gaz) ;
- Confier au gestionnaire de réseau de distribution la responsabilité de remédier aux erreurs de PDL / PRM / PCE lorsqu'elles lui sont signalées ;
- Bloquer automatiquement la souscription d'un contrat, dès qu'un risque d'erreur d'identification du compteur est détecté, notamment en vérifiant systématiquement une 2^e information (par exemple, le numéro figurant sur le compteur ou le robinet) ;
- Responsabiliser les fournisseurs qui n'appliquent pas correctement les procédures mises en place dans le cadre de la concertation sous l'égide de la CRE ;
- Faire figurer les numéros de PDL/PRM et PCE sur les baux de location et les actes de vente ;
- Exiger des services clientèle des fournisseurs qu'ils questionnent plus précisément les consommateurs pour obtenir une identification la plus fiable possible du point de consommation auquel rattacher le contrat ;
- Informer immédiatement (mail, SMS,) le consommateur dont le PDL/PCE a fait l'objet d'une demande de résiliation ou de changement de fournisseur, pour qu'il puisse vérifier qu'il est bien à l'origine de cette demande et réagir s'il ne l'est pas.



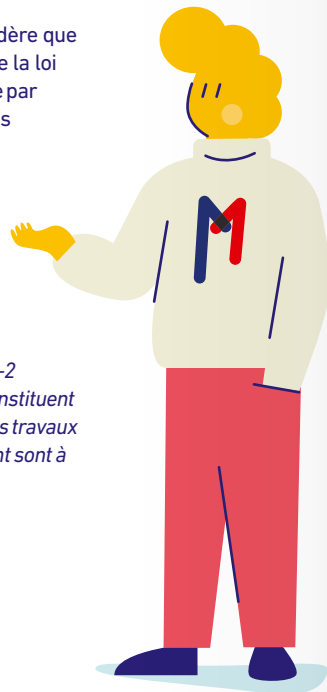
Pour limiter les litiges relatifs aux colonnes montantes

PROPOSITION

Prévoir dans la loi que les colonnes montantes d'électricité constituent un «élément du réseau» et non plus un «branchement collectif»

CONSTAT En 2021, les problèmes liés au raccordement ont augmenté de 20%. Parmi ces litiges, ceux concernant des colonnes montantes sont en hausse de 21%. La solution actuellement en vigueur, qui consiste à mettre à la charge du premier consommateur qui formule une demande d'augmentation de puissance souscrite ou de pose d'un compteur supplémentaire, le coût total des travaux de rénovation d'une colonne montante, est en partie responsable de cette augmentation.

SOLUTION Le médiateur national de l'énergie considère que cette situation, qui n'a pas été anticipée lors du vote de la loi ELAN, n'est pas équitable. Il propose qu'elle soit rectifiée par une disposition législative prévoyant que les colonnes montantes d'électricité constituent un «élément du réseau» et non plus un «branchement collectif», comme c'est le cas aujourd'hui. Le médiateur national de l'énergie propose ainsi qu'un nouvel article soit introduit dans le code de l'énergie, qui pourrait être rédigé comme suit : «Article L. 346-6 : Les colonnes montantes d'électricité intégrées au réseau public de distribution d'électricité en application des articles L. 346-2 et L. 346-3 constituent des éléments de ce réseau et ne constituent plus, dès leur intégration, des branchements collectifs. Les travaux nécessaires à leur renouvellement ou à leur renforcement sont à la charge du gestionnaire du réseau concerné.»



Pour mieux respecter le choix du consommateur

PROPOSITION

Respecter la date de résiliation demandée par le consommateur

CONSTAT L'article L. 224-14 du code de la consommation prévoit que «la résiliation d'un contrat de fourniture d'énergie prend effet à la date souhaitée par le consommateur et, au plus tard, 30 jours à compter de la notification de la résiliation au fournisseur». Certains fournisseurs interprètent cette disposition comme leur permettant d'appliquer le délai de 30 jours de façon systématique avant de procéder à la résiliation, et font figurer cette règle dans leurs conditions générales de vente. Cette interprétation erronée est source de litiges.

SOLUTION Le médiateur national de l'énergie propose donc que le cadre juridique soit clarifié, pour préciser qu'il doit être procédé à la résiliation «à la date demandée par le consommateur, et, au plus tard...».

PROPOSITION

Proposer au moins une offre avec une facturation mensuelle établie sur la base de la consommation réelle

CONSTAT Certains consommateurs souhaitent être mensualisés pour lisser leurs dépenses d'énergie sur l'ensemble de l'année. D'autres consommateurs préfèrent payer chaque mois leur facture calculée sur la base de leur consommation réelle.

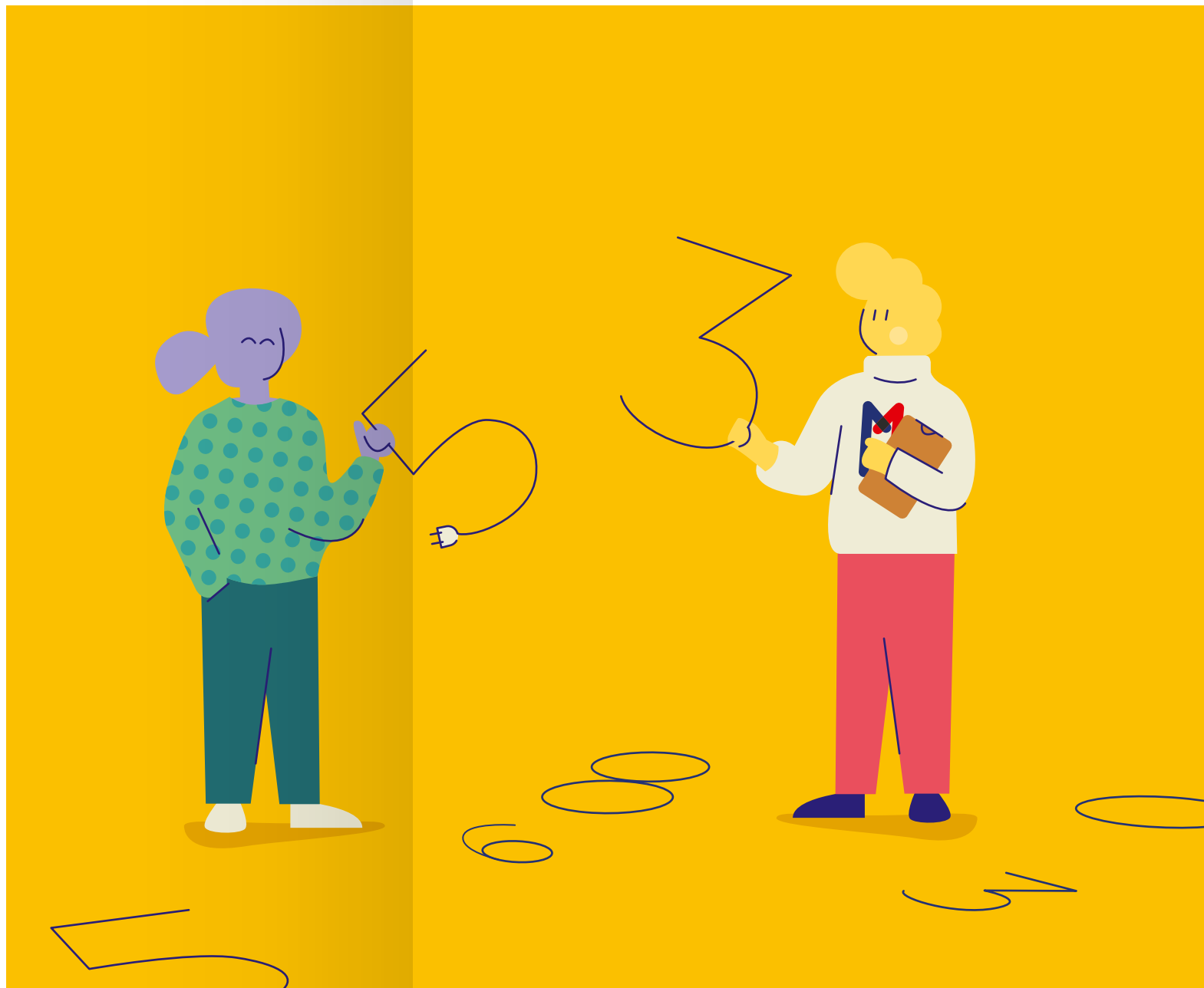
SOLUTION Le médiateur national de l'énergie préconise que les fournisseurs d'énergie proposent systématiquement aux consommateurs équipés de compteurs communicants au moins une offre avec une facturation établie chaque mois sur la base des consommations réelles. Il souhaite que cette préconisation fasse l'objet d'une évolution réglementaire.



06

Chiffres clés 2021

- 112 Information et communication
- 115 Litiges reçus
- 121 Organisation de l'institution



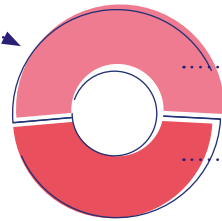
Information et communication

3,5

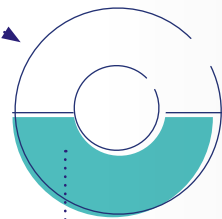
millions de consommateurs informés
par le médiateur national de l'énergie



158 285
personnes renseignées
par le numéro vert
0 800 112 212



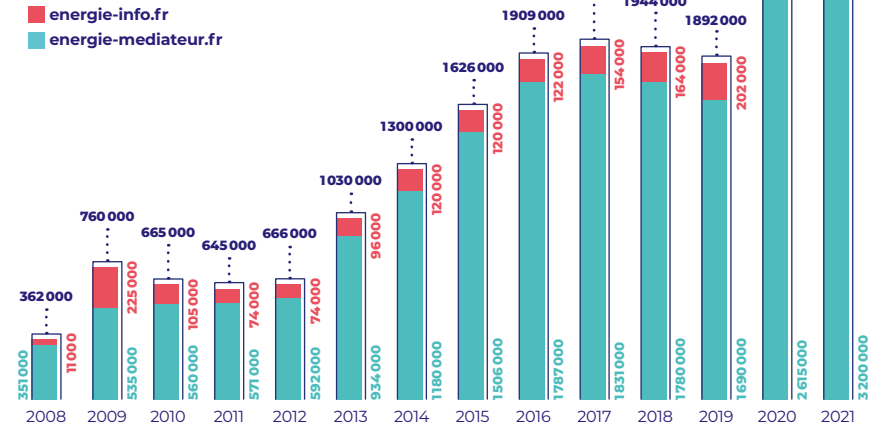
3,2 millions
par le site energie-info.fr



287 000
via le site institutionnel
énergie-médiateur.fr

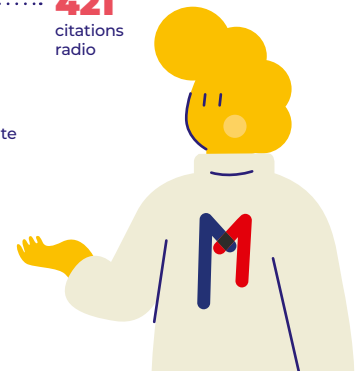
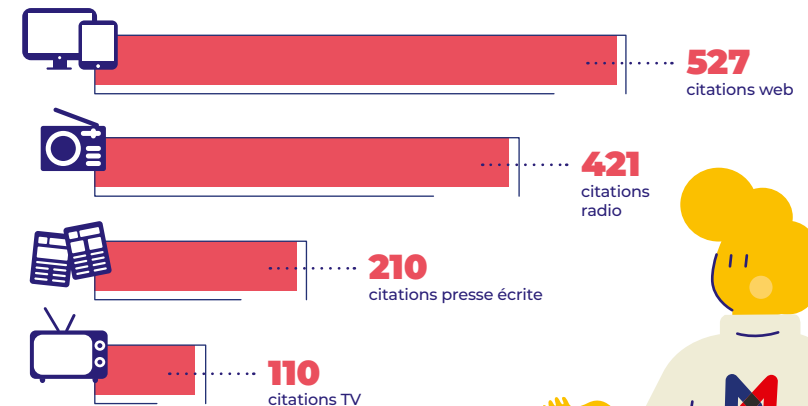
dont
1,6 million
ont utilisé le
comparateur d'offres

Évolution des visites des sites internet



Le médiateur dans les médias

1268
citations en 2021
dans les médias



Le médiateur sur les réseaux sociaux

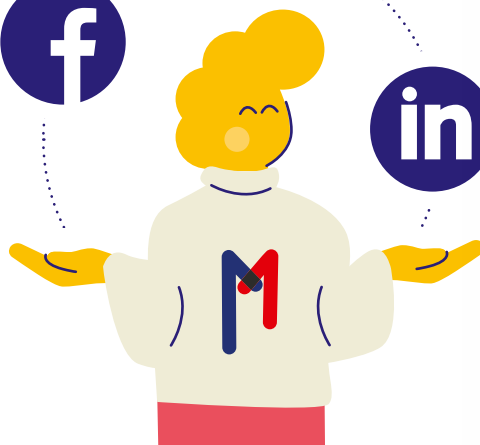
2022
abonnés
Facebook



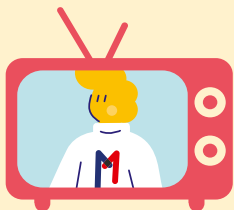
5 847
abonnés
Twitter



2 337
abonnés
LinkedIn



Les informations diffusées par le médiateur



4 émissions
CONSOMAG
vues chacune
par 1 million
de téléspectateurs

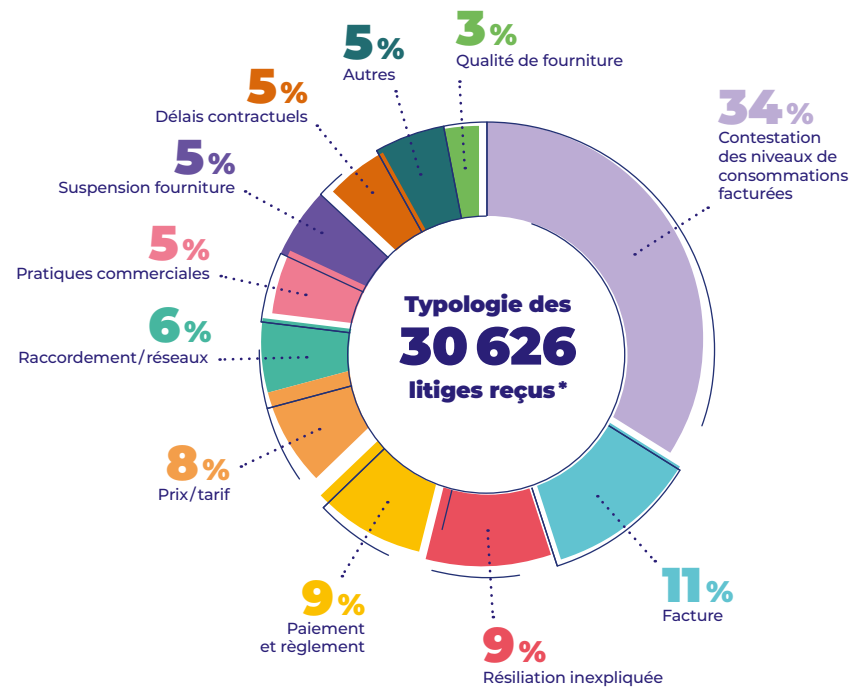
4

lettres
d'information
envoyées à
11 654 destinataires



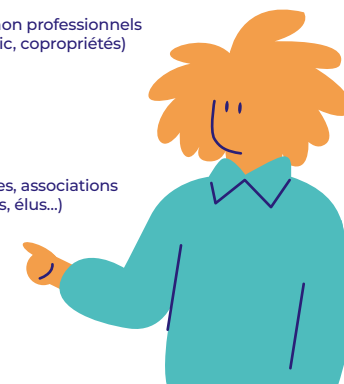
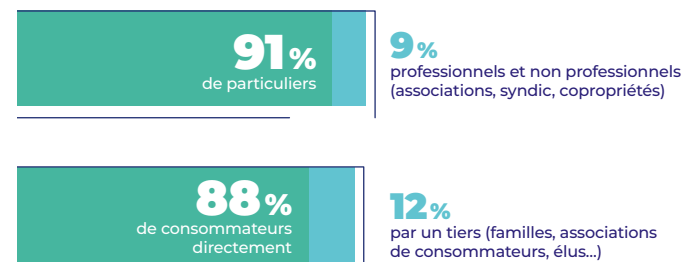
14
lettres
électroniques
envoyées aux
2161 abonnés

Litiges reçus

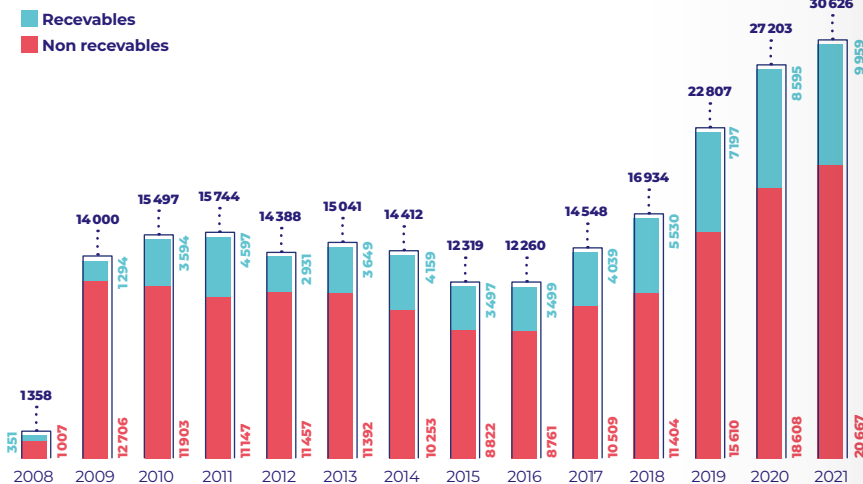


* Ensemble des litiges reçus, éligibles ou non à la médiation.

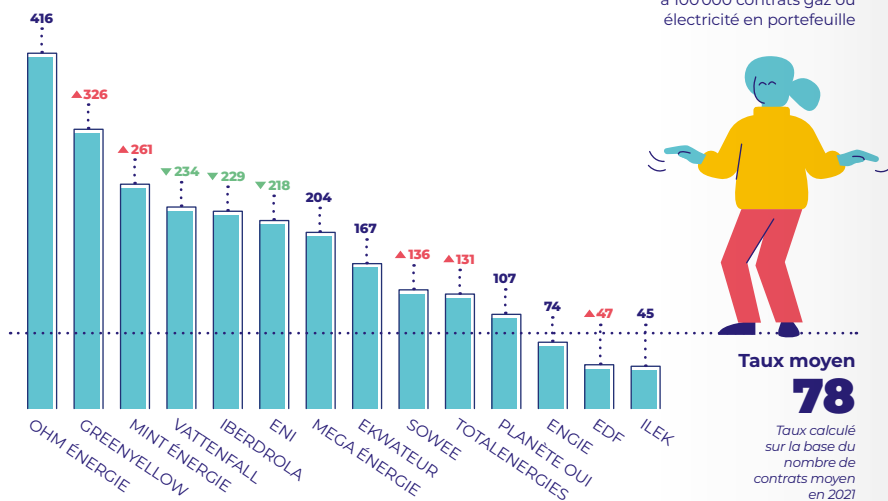
Profil des requérants



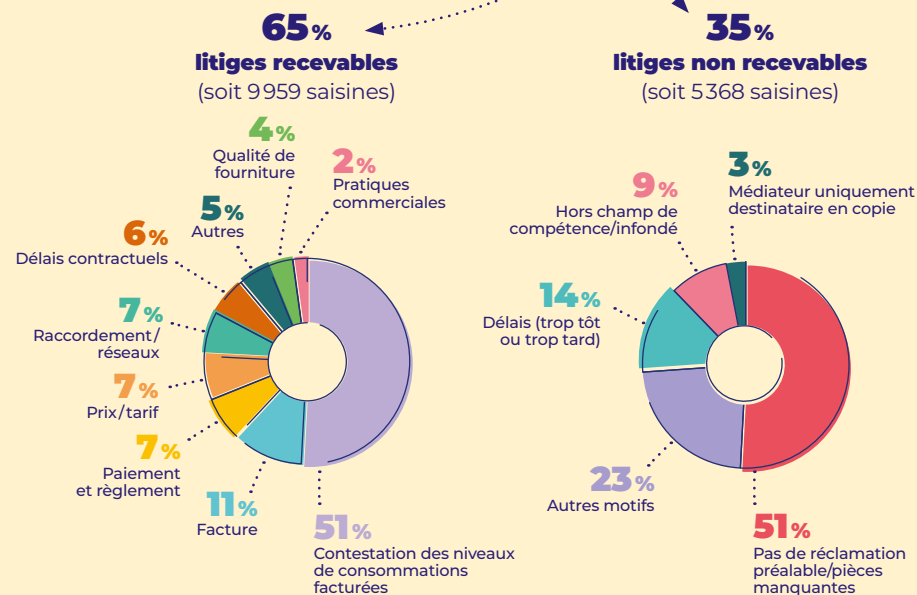
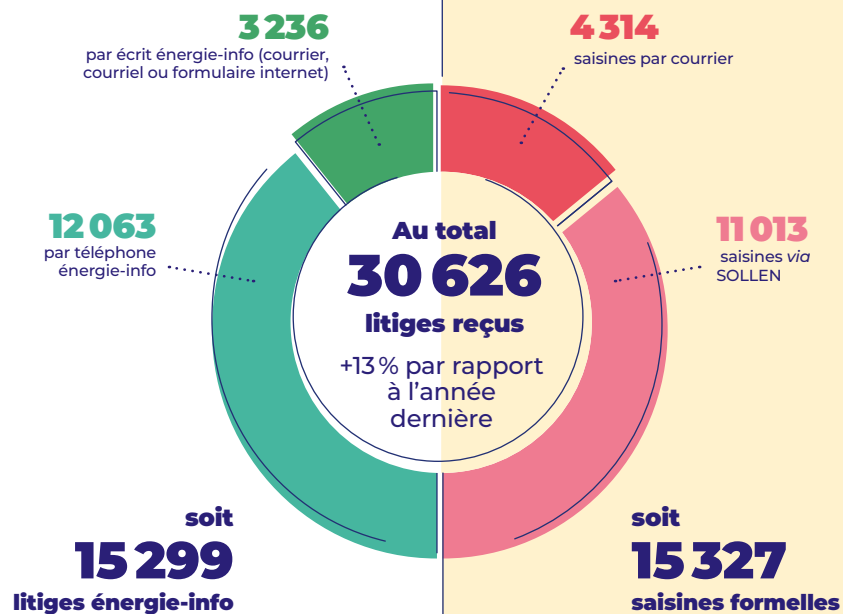
Évolution du nombre de litiges reçus

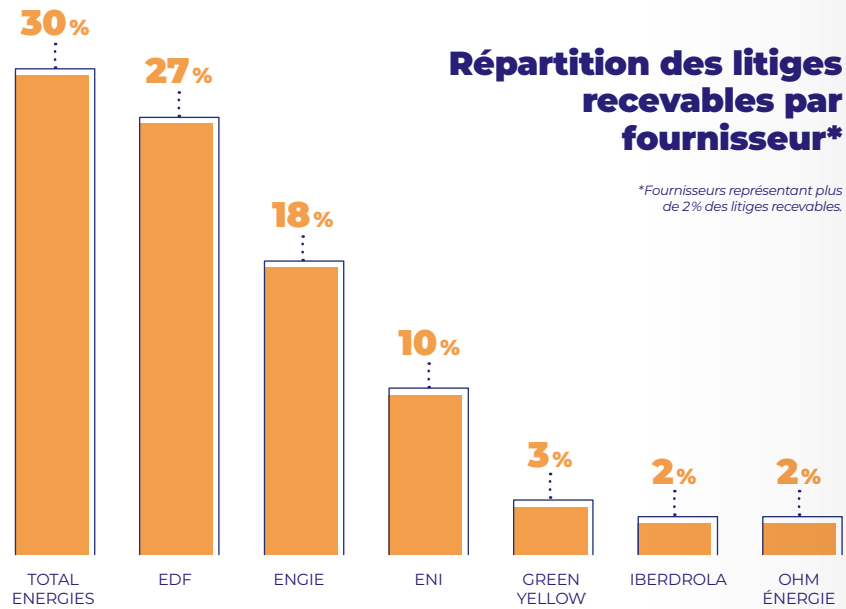


Taux de litiges par fournisseur



Par équité, les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés. Seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 100 000 clients sur la zone ENEDIS/GRDF. Le fournisseur E. LECLERC ÉNERGIES ayant quitté le marché en octobre 2021, son taux de litige n'a pas été calculé.

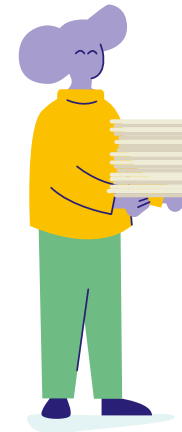




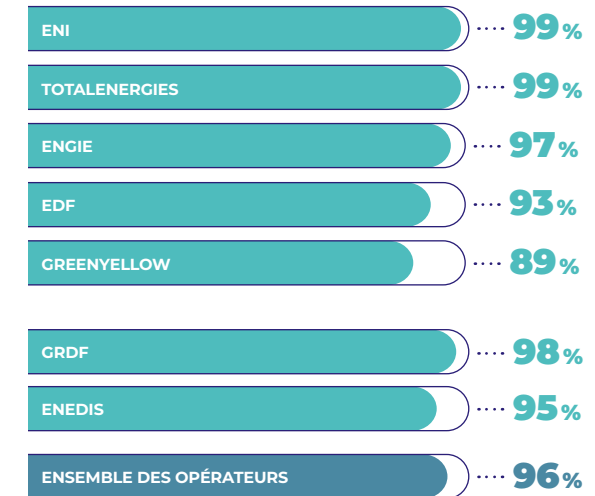
Litiges traités en médiation



Suivi des préconisations



Préconisations financières et non financières



Préconisations financières (% accordé en moyenne)



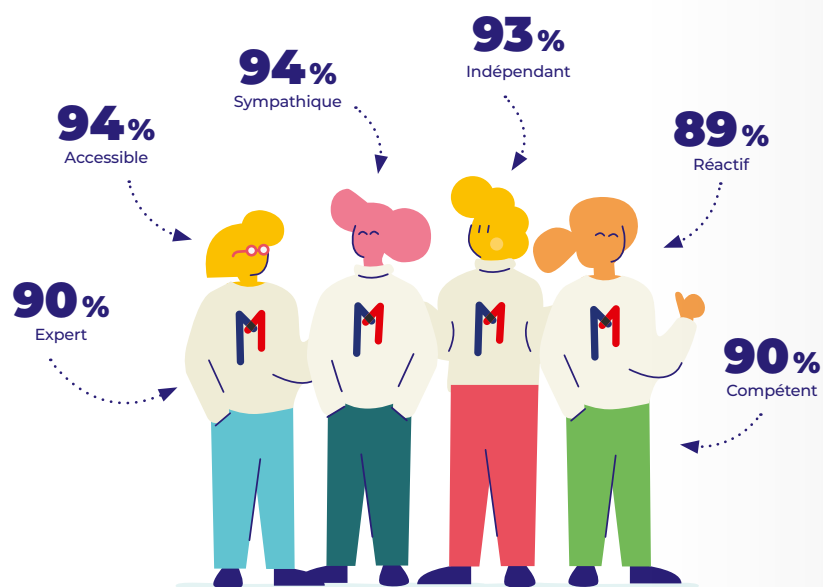
Seuls apparaissent les fournisseurs ayant fait l'objet d'au moins 400 préconisations.

Satisfaction des consommateurs

Enquête téléphonique réalisée par institut .becoming du 15 février 2022 auprès d'un échantillon de 359 répondants ayant saisi le médiateur national de l'énergie.



Image du médiateur national de l'énergie

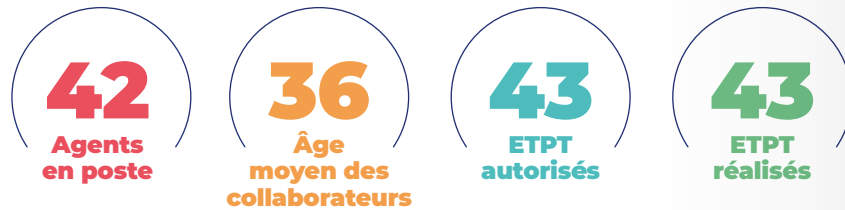


Organisation de l'institution

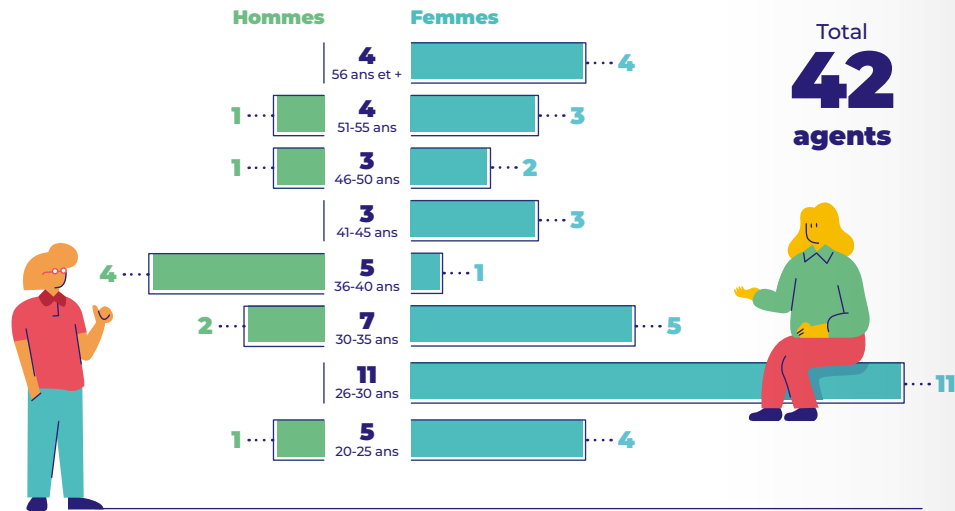


* Nommé médiateur national de l'énergie le 25 novembre 2019 pour un mandat de six ans, Olivier Challan Belval était conseiller d'État depuis décembre 1999 ; il a siégé notamment à la section du contentieux, puis à la section des travaux publics. Dans le domaine de l'énergie, il a été directeur général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

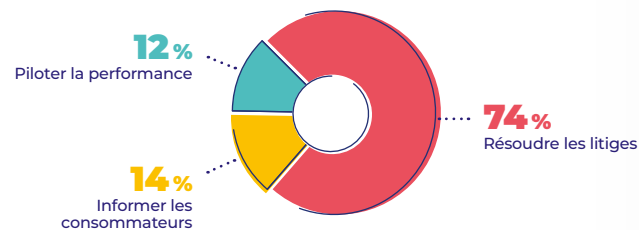
Les équipes au 31 décembre 2021



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



Répartition des effectifs par mission



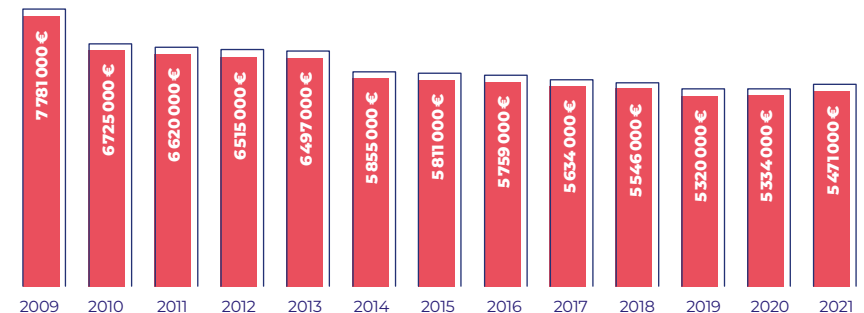
Budget par programme

MISSIONS	BUDGET PRÉVISIONNEL	BUDGET RÉALISÉ	% D'EXÉCUTION
Informers les consommateurs	1 152 768 €	1 045 851 €	91 %
Résoudre les litiges	2 395 958 €	2 234 199 €	93 %
Piloter la performance	1 922 674 €	1 886 494 €	98 %
TOTAL	5 471 400 €	5 166 545 €	94 %

Répartition du budget réalisé par poste

POSTES	MONTANT EN €	%
Personnel	3 129 811 €	61 %
Fonctionnement hors personnel dont :	1 834 559 €	35 %
Loyers et charges	908 454 €	50 %
Actions d'information auprès du grand public	186 984 €	10 %
Autres dépenses de communication	1 969 €	0,1 %
Prestations externes du dispositif d'information des consommateurs énergie-Info	290 923 €	16 %
Formation	3 559 €	0,2 %
Autres dépenses de fonctionnement	190 233 €	10 %
Dotation aux amortissements	252 437 €	14 %
Investissement	202 175 €	4 %
TOTAL	5 166 545 €	100 %

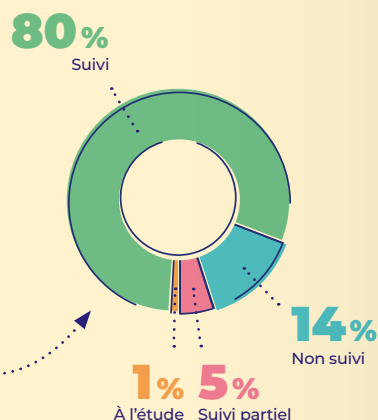
Budget prévisionnel



Annexe

35

**recommandations
génériques émises en 2021**
soit **438** depuis sa création



Rappel de la réglementation

PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉES	RECOMMANDATIONS
PARTICULIER  	Respecter strictement les dispositions de l'article R. 124-11 du code de l'énergie : lorsque ses clients sont mensualisés, le fournisseur doit systématiquement déduire le ou les chèques énergie reçus, de la première mensualité à échoir et de la ou des mensualités suivantes. La seule exception à ce principe est l'existence d'une dette plus ancienne, sur laquelle viendrait s'imputer, par priorité, le chèque énergie. Le fournisseur ne doit pas, en tout état de cause, retarder l'imputation des chèques énergie au règlement de la facture de régularisation annuelle. D2021-06122
PARTICULIER  	Le fournisseur doit appliquer les dispositions protectrices du code de la consommation pour ses clients qui ont souscrit leur contrat à des fins domestiques, même dans le cas où le contrat a été conclu avec le statut de « <i>contrat professionnel</i> ». D2021-03154
PARTICULIER  	Le fournisseur doit appliquer strictement les dispositions des articles L. 332-2 et L. 442-2 du code de l'énergie qui étendent pour l'électricité et le gaz naturel, l'application des dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation aux « <i>consommateurs finals non domestiques</i> » qui ont souscrit un contrat pour une puissance électrique ≤ 36 kVA ou pour une consommation de gaz naturel < 30 000 kWh par an. D2021-03154
PARTICULIER  	Le fournisseur doit respecter les dispositions de l'article 12 de l'arrêté du 18 avril 2012 en communiquant à ses clients, au moins une fois par an, le montant TTC facturé pour chaque énergie. D2021-02490
PARTICULIER 	Afin de respecter les dispositions de l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, le fournisseur doit faire apparaître de manière lisible sur toutes les factures, même établies sur la base de consommations estimées, les anciens et les nouveaux index pris en compte, et préciser s'il s'agit d'un index estimé, relevé ou transmis par le client, en kWh pour l'électricité, en m³ pour le gaz naturel. D2020-19344

Facturation

PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉES	RECOMMANDATIONS
PARTICULIER 	Appliquer pour la facturation le coefficient de conversion transmis par le gestionnaire de réseau de distribution avec chaque index : • lorsque le consommateur est équipé d'un compteur communicant, télérelevé mensuellement, le fournisseur doit établir les factures mensuelles sur la base du coefficient de conversion associé transmis par le gestionnaire de réseau de distribution, sans utiliser d'index auto-relevés ; • dans le cas d'un consommateur équipé d'un compteur non communicant, et lorsque le gestionnaire de réseau de distribution n'a pas transmis de coefficient, le fournisseur établit alors la facturation sur la base d'un index auto-relevé ou estimé et d'un coefficient de conversion estimé, et doit régulariser la facturation sur la base du coefficient de conversion transmis par le gestionnaire du réseau de distribution sur la période de facturation arrêtée par un relevé, à l'instar de ce que font les autres fournisseurs.
PARTICULIER 	Le fournisseur doit accompagner systématiquement les factures émises à la suite d'une correction ou d'un blocage, d'un courrier d'explications, proposant de mettre en place, si le client le sollicite, une facilité de paiement compatible avec ses ressources. D2020-16802
PARTICULIER 	Le fournisseur doit mettre en place des procédures garantissant que, lorsque les consommateurs sont équipés d'un compteur Linky, seuls les index lus sur la grille « <i>fournisseur</i> » sont répercutés dans leur facturation. D2020-17372
PROFESSIONNEL 	Le fournisseur doit indiquer séparément sur les factures le prix du kWh HT et le surcoût, facturé par kWh et par poste tarifaire, au titre du mécanisme de capacité. D2020-14258

Information offre tarifaire

PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉES	RECOMMANDATIONS
PARTICULIER 	Le fournisseur doit indiquer clairement dans ses conditions particulières de vente, pour chaque composante du prix de l'énergie facturée, le prix en vigueur à la date de signature du contrat (prix de la capacité, prix des certificats d'économie d'énergie, part de l'ARENH prise en compte dans le prix de vente, prix des différentes composantes du TURPE avec la part fixe et variable au titre de la composante de gestion, de comptage et de soutirage). D2021-06635
PARTICULIER 	Le fournisseur doit préciser sur ses grilles tarifaires que les prix du kWh et/ou de l'abonnement sont susceptibles d'évoluer chaque année en fonction des tarifs de distribution ; en effet, pour les offres à prix fixes, la part fixe du prix ne porte généralement que sur le prix du kWh HT ; pour les offres à prix indexés, les bases de l'indexation retenue portent généralement sur le prix du kWh et de l'abonnement. D2020-23284
PARTICULIER 	Le fournisseur ne doit en aucun cas présenter une offre comme étant « <i>à prix fixe</i> », alors que le prix du kWh et de l'abonnement évoluent en fonction des variations du TURPE ; il doit mentionner clairement pour ce type d'offre que le TURPE est susceptible d'évoluer chaque année au 1 ^{er} août et préciser le montant du TURPE intégré dans le prix du kWh et de l'abonnement à la date de souscription. Le fournisseur doit informer ses clients d'une évolution du prix de l'abonnement et du kWh intégrant le TURPE, au plus tard au moment de sa mise en application, soit par une information sur la facture, soit par un courrier accompagnant cette facture. D2020-17372
PARTICULIER 	Le fournisseur doit compléter l'information figurant sur le bulletin de souscription d'un contrat, sur la grille tarifaire, sur la fiche descriptive de l'offre ainsi que, sur son site Internet, afin d'y faire figurer de façon claire et compréhensible, d'une part, que l'assistance plomberie et chaudière est facturée en plus des prix de l'abonnement et du kWh, et d'autre part, que ce service peut être résilié à tout moment à la demande du client, indépendamment de la fourniture d'énergie. D2020-16235

Information évolution de prix

PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉS	RECOMMANDATIONS
PARTICULIER 	Le fournisseur doit informer ses clients de l'évolution des prix au moins un mois avant leur application. D2021-06635
PARTICULIER 	Dans le cas d'un contrat au cours duquel deux mécanismes de prix se succèdent, le fournisseur doit, trois mois avant son échéance, informer ses clients par un courrier personnalisé de la fin de la période de prix promotionnel. D2021-07216
PARTICULIER 	Dans le cas d'un contrat au cours duquel deux mécanismes de prix se succèdent, le fournisseur doit informer clairement et sans ambiguïté ses clients, en faisant apparaître sur les conditions particulières de vente, sur un même plan, l'information sur le prix promotionnel et celle sur le prix du barème, ainsi que sur leur durée respective. Le fournisseur ne doit pas mentionner la référence au prix du barème dans le cadre d'un simple renvoi, qui laisserait penser à un détail sans importance, mais qui ne respecte pas les dispositions de l'article L. 211-1 du code de la consommation qui impose que les clauses des contrats soient rédigées de façon claire. Cette pratique pourrait être qualifiée de trompeuse au sens des dispositions de l'article L. 121-2 du code de la consommation. D2021-07216
PARTICULIER 	Le fournisseur doit informer ses clients d'une évolution du prix de l'abonnement et/ou du kWh intégrant les tarifs de distribution, au plus tard au moment de sa mise en application, soit par une information figurant sur la facture, soit par un courrier accompagnant la facture. D2020-23284
PARTICULIER 	Le fournisseur doit communiquer chaque année à ses clients la grille de l'indice du coût horaire du travail révisé et de l'indice CNL Distribution avec Conducteur et Carburant, publiés par la Chambre des Loueurs et Transporteurs Industriels, qu'il utilise pour l'indexation de ses prix. Cette grille doit être fournie chaque année avec le barème de ses prix actualisés. D2020-23958
PROFESSIONNEL 	Le fournisseur doit informer les clients, dont le contrat prévoit que les prix répercutent l'évolution du surcoût de capacité, au moins un mois avant l'application d'un nouveau tarif prenant en compte l'évolution du montant du surcoût de capacité. D2020-14258

Paiement et impayés

PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉS	RECOMMANDATIONS
PARTICULIER  	Le fournisseur en cause doit modifier sans délai son système d'information, pour résoudre le blocage qui empêche l'enregistrement de l'IBAN d'un compte domicilié au sein de l'Union européenne et se mettre ainsi en conformité avec l'article 9 du règlement (Union européenne) n° 260/2012 et les dispositions du 3° de l'article L. 121-23 du code de la consommation. D2021-09218
PARTICULIER 	Lorsque le client sollicite le détail du solde de son compte, le fournisseur doit lui adresser un état récapitulatif de son compte qui soit aisément compréhensible et faisant notamment apparaître, de manière chronologique, claire et séparée, les montants facturés, remboursés et payés. Il ne doit notamment pas utiliser des intitulés abrégés ou par acronymes de chacune des opérations. D2020-16802

Paiement et impayés (suite)

PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉS	RECOMMANDATIONS
PARTICULIER 	Lorsqu'une facilité de paiement est accordée, le fournisseur doit transmettre au client concerné un échéancier écrit, accessible, le cas échéant, sur leur espace client en ligne. D2020-16802
PARTICULIER 	Le fournisseur doit s'assurer que les courriers de relance adressés par les prestataires de recouvrement, auxquels il fait appel, comportent bien les mentions obligatoires prévues à l'article R. 124-4 du code des procédures civiles d'exécution, et notamment le détail du solde, à savoir les factures et échéances concernées et leurs dates d'émission. D2020-16802
PARTICULIER 	Au sein d'une ELD, le fournisseur ne doit pas mettre en œuvre une procédure de suspension de fourniture d'électricité pour un logement qui n'est pas celui auquel est rattaché le contrat qui fait l'objet d'impayés. D2020-17360

Changement de fournisseur / Résiliation

PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉS	RECOMMANDATIONS
PARTICULIER  	Le distributeur doit accepter de collecter un auto-relevé en cas de mise hors service, lorsque le consommateur ne peut pas être présent au rendez-vous de résiliation et que son compteur est inaccessible. Il doit, conformément aux procédures concertées établies sous l'égide de la CRE, adapter en conséquence son catalogue de prestations. D2021-02433
PARTICULIER 	Le nouveau fournisseur ne doit pas corriger unilatéralement un index de changement de fournisseur. D2020-19344

Inversion de comptage

PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉS	RECOMMANDATIONS
PARTICULIER  	En cas d'erreur lors de la mise en service du contrat d'un client, le fournisseur doit mettre en œuvre les procédures correctives élaborées dans le cadre de la concertation conduite sous l'égide de la CRE, en formulant une « demande de retour arrière », afin que le contrat du client résilié à tort soit remis en place. D2021-00984
PARTICULIER  	En cas de résiliation d'un contrat qui est contestée par le client, le fournisseur concerné doit mettre en œuvre les procédures correctives élaborées dans le cadre de la concertation conduite sous l'égide de la CRE, en effectuant les démarches en vue d'identifier le fournisseur à l'origine de l'erreur, afin qu'elle lui soit signalée. D2021-00984

Réseau

PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉS	RECOMMANDATIONS
NON PROFESSIONNEL 	Modifier l'article 13 du contrat de distribution et appliquer strictement la définition légale de la force majeure (article 1218 du code civil), afin de ne pas s'exonérer de sa responsabilité envers son client en application de l'article R. 212-1 du code de la consommation. D2021-14296
PARTICULIER 	Le distributeur doit compléter la clause qui figure dans ses modèles de contrats et qui l'autorise à revenir sur un devis accepté en fonction de « toute exigence qui conduit à un surcoût par rapport à la solution de référence ». Il doit préciser dans le modèle de contrat que cette clause ne s'applique que lorsque les circonstances qui conduisent à réévaluer son devis ne pouvaient être raisonnablement prévues au moment de son établissement initial. D2020-13496
PARTICULIER 	Le distributeur doit prendre en compte le consensus qui existe parmi les pouvoirs publics sur le transfert de la propriété des « bouts parisiens » au réseau public de distribution de gaz et doit, sans attendre l'adoption définitive de la loi : • effectuer spontanément la réparation immédiate de ces installations lorsqu'une fuite de gaz est signalée à ses services par les utilisateurs, afin de permettre un rétablissement aussi rapide que possible de l'alimentation en gaz ; • prendre en charge financièrement la réparation des « bouts parisiens ». D2020-19864

Traitement des réclamations

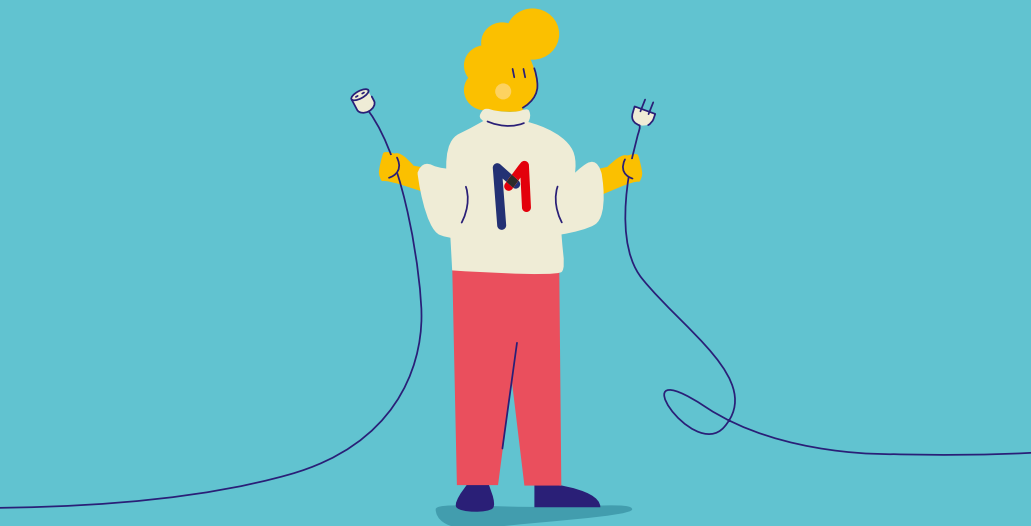
PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉS	RECOMMANDATIONS
PARTICULIER 	Le fournisseur doit justifier le calcul des évolutions de prix lorsqu'un client lui réclame des explications sur les prix facturés. D2021-06635
PARTICULIER 	Le distributeur ne doit jamais laisser un courrier ou un courriel sans réponse, quel que soit le service auquel il a été adressé. Dans le cas où un courrier a été mal orienté, il doit le transmettre immédiatement au service compétent en informant le demandeur de cette réexpédition et en lui donnant les coordonnées de ce service. D2021-06159

Autre

PUBLIC ET ÉNERGIES CONCERNÉS	RECOMMANDATIONS
PARTICULIER 	Comme le font déjà un certain nombre d'entre eux, le fournisseur d'énergie doit faire évoluer sa pratique et les conditions générales de vente de ses contrats de fourniture de gaz naturel, afin de proposer automatiquement à ses clients l'option tarifaire la mieux adaptée au niveau des consommations annuelles échues. D2021-07569
PARTICULIER  	Le fournisseur ne doit pas permettre sur son espace clientèle sur internet de substituer le nom d'une personne à une autre, en tant que titulaire du contrat, sans recueillir sa signature, conformément à l'article L. 224-6 du code de la consommation. D2021-06292

Rédaction **Dominique Pialot**
Conception graphique **EFIL / www.efil.fr**
imprimerie **Gibert Clarey**
ISSN **2417-3231**
Fin de rédaction des textes : 5 mai 2022





energie-mediateur.fr

communication@energie-mediateur.fr

