



RAPPORT
D'ACTIVITÉ
DU MÉDIATEUR
NATIONAL
DE L'ÉNERGIE
2009



Le médiateur
national
de l'énergie

Informier, conseiller, protéger

Pour la deuxième année, le médiateur national de l'énergie fait paraître son rapport d'activité. Retrouvez au fil des pages toute son actualité 2009, mais aussi ses missions fondatrices et ses perspectives pour l'année 2010. **Sommaire**

2 ÉDITORIAL

Par Denis Merville,
médiateur national
de l'énergie.

4 CHIFFRES CLÉS

L'activité du médiateur
national de l'énergie en 2009.

6 ENTRETIEN

Une pratique de la médiation
active et transparente.
Par Bruno Lechevin, délégué
général du médiateur
national
de l'énergie.

8 POINTS DE VUE

Collectivités, associations
de consommateurs,
fournisseurs... que pensent
les acteurs des marchés
du médiateur national de
l'énergie ?

14 STRATÉGIE

Retour sur l'année 2009
et perspectives 2010.

18 MISSIONS

Informier, conseiller,
protéger.

24 FAITS MARQUANTS

Information des
consommateurs, médiation
de groupe et gestion de la
précarité... Rétrospective
d'une année 2009 riche en
actions et recommandations.

40 BILANS

Portrait social et financier
du médiateur national
de l'énergie.

42 NOUS CONTACTER

L'équipe du médiateur
national de l'énergie et les
moyens de prendre contact
avec elle.

44 LOI

Texte de loi n°2006-1537
du 7 décembre 2006 relative
au secteur de l'énergie
(Extrait).



Editorial

PAR DENIS MERVILLE,
MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Le médiateur national de l'énergie doit contribuer par son action à redonner confiance aux consommateurs, désorientés par la nouvelle organisation liée à la libéralisation des marchés."

Les directives européennes du « troisième paquet énergie » adoptées en août 2009 ont consacré la nécessité de créer des médiateurs indépendants ou leur équivalent dans tous les États membres pour assurer un traitement extrajudiciaire efficace des litiges. Nous pouvons donc nous féliciter que la France ait été précurseur dans ce domaine, en instaurant dès décembre 2006, un médiateur national de l'énergie. Cette institution publique indépendante a d'abord pour mission de recommander des solutions aux litiges entre les opérateurs des marchés de l'énergie et leurs clients. Le législateur lui a également confié la mission de donner des repères aux consommateurs en les informant sur leurs droits et en les conseillant sur leurs démarches.

L'année 2009 a été extrêmement riche, au vu du nombre considérable des sollicitations qui me sont parvenues et des litiges résolus par mon équipe. Nous avons gagné en expérience et conforté nos missions. De nouveaux partenariats ont été noués, en particulier avec l'Institut national de la consommation (INC) et avec

l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), pour donner plus d'ampleur à l'information des consommateurs. Soucieux de participer à l'amélioration des pratiques des opérateurs, nous avons également approfondi nos relations avec la Commission de régulation de l'énergie.

Le médiateur national de l'énergie doit contribuer par son action à redonner confiance aux consommateurs, désorientés par la nouvelle organisation liée à la libéralisation des marchés : émergence de nouveaux fournisseurs, concurrence des opérateurs historiques entre eux, séparation fournisseur et distributeur.

C'est pourquoi nous défendons publiquement, depuis plus d'un an, le prolongement de la réversibilité en électricité et son extension au gaz naturel. Une proposition de loi en ce sens a été votée en première lecture au Sénat en mars 2010. Cette possibilité pour le consommateur ayant souscrit une offre de marché de revenir, s'il le souhaite, aux tarifs réglementés, que ce soit en électricité ou en gaz est une bonne nouvelle : l'ouverture des marchés ne peut

pas se faire à l'insu des consommateurs. C'est bien le rôle d'une autorité administrative indépendante d'interpeller les décideurs, responsables politiques et entreprises, sur la nécessité de faire évoluer des fonctionnements qui ne sont pas toujours adaptés aux attentes de nos concitoyens.

Cependant, beaucoup reste à faire pour réconcilier les consommateurs avec les marchés de l'électricité et du gaz. Certains problèmes persistants doivent trouver une issue. Il est regrettable, par exemple, que certains fournisseurs mettent plusieurs mois à rembourser à leurs clients un trop perçu, somme qui peut parfois atteindre plusieurs centaines d'euros. Si des efforts ont été accomplis ici et là, la situation demeure encore insatisfaisante. Faudra-t-il instaurer des intérêts de retard à la charge des opérateurs pour les inciter à améliorer leurs procédures de remboursement ? C'est une éventualité à ne pas écarter.

Autre exemple, inacceptable pour les consommateurs : un fournisseur ne rembourse un trop perçu inférieur à 15 euros que si le consommateur le demande expressément. Nous avons recommandé il y a un an à cette entreprise de mettre fin à cette pratique abusive, sans succès jusqu'à présent. S'il paraît nécessaire de donner du temps aux acteurs du marché pour trouver des solutions techniques adaptées, le moment des résultats est désormais venu. Nous nous attacherons à les obtenir afin que nos interpellations permettent des avancées concrètes, dans l'intérêt de tous.

L'ouverture des marchés a entraîné une perte de repères pour les consommateurs mais aussi pour les élus et les acteurs locaux. Elle a été amplifiée par la suppression des services clientèles de proximité. Force est de constater que les plateformes téléphoniques anonymes ne favorisent pas les démarches des consommateurs et autres acteurs qui portent une réclamation.

Certes, les moyens souvent insuffisants consacrés à l'accueil du public et au traitement des réclamations ne sont pas spécifiques au secteur de l'énergie. Doit-on pour autant s'en contenter ? Certainement pas, car cela contribue à externaliser auprès du médiateur des sollicitations qui devraient être traitées par les fournisseurs et gestionnaires de réseaux. En 2009, la moitié des saisines recevables analysées par mes services n'avait fait l'objet d'aucun examen préalable par les fournisseurs dans les deux mois réglementaires. Nous devons donc instruire des réclamations simples qui auraient dû être traitées directement par les opérateurs. Malgré des mesures incitatives, la recommandation d'indemnités conséquentes pour les consommateurs et la publication nominative de nos statistiques, des améliorations sont encore nécessaires. C'est pour cette raison qu'en concertation avec les fournisseurs et les distributeurs, nous avons décidé d'expérimenter le processus de la « deuxième chance ». Il leur permettra d'étudier et de tenter de résoudre avant production d'une recommandation, tous ces dossiers qui n'ont fait l'objet d'aucun traitement préalable.

Servir l'intérêt général, c'est la volonté du médiateur national de l'énergie. Mais le champ de compétences actuel de notre institution ne permet pas de répondre à toutes les demandes qui nous sont adressées, notamment celles qui concernent certaines pratiques commerciales déloyales. Il ne nous permet pas non plus de répondre aux demandes des petites et moyennes entreprises. L'extension de notre champ de compétences m'apparaît donc comme une nécessité pour répondre à deux exigences, la simplicité et l'efficacité au bénéfice du plus grand nombre de consommateurs.

La deuxième année d'exercice du médiateur national de l'énergie confirme le besoin de repères des consommateurs et l'utilité, en cas de litige, d'un recours impartial à la portée de tous. **Chiffres clés**

14 000 RÉCLAMATIONS REÇUES EN 2009

(téléphone, courrier, courriel)

5 111 réclamations écrites adressées au médiateur national de l'énergie (= saisines)

48 H

DÉLAI D'ACCUSÉ DE RÉCEPTION

4 496 saisines dans le champ de compétences légal du médiateur national de l'énergie

45 JOURS

DÉLAI MOYEN D'ANALYSE DE RECEVABILITÉ

1 294 saisines recevables

3 202 saisines prématurées ou incomplètes

533 saisines confirmées

2 MOIS

DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE DES OPÉRATEURS AUX DEMANDES D'OBSERVATIONS DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

319

solutions apportées directement par le fournisseur, suite au réexamen du dossier

279

recommandations écrites et motivées

2 669

solutions apportées directement par le fournisseur, suite au réexamen du dossier

7 MOIS

DÉLAI MOYEN D'ÉMISSION D'UNE RECOMMANDATION

3 267 dossiers résolus sur 4 496 dossiers de réclamation dans le champ de compétences du médiateur national de l'énergie **soit 73 %**

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES SAISINES REÇUES

4 900

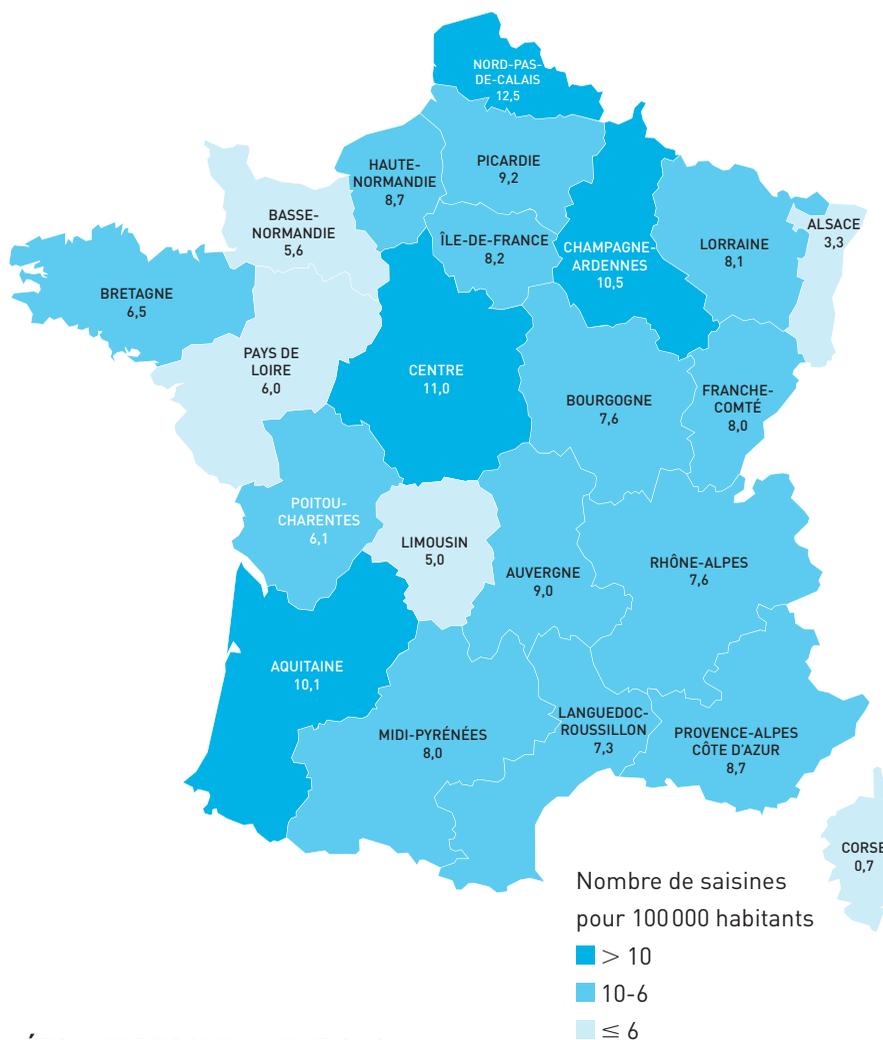
RÉCLAMATIONS RELATIVES
À DES PRATIQUES
COMMERCIALES, DES
CONTESTATIONS DE
SOUSCRIPTION OU À
DES RÉSILIATIONS NON
DEMANDÉES

441 000

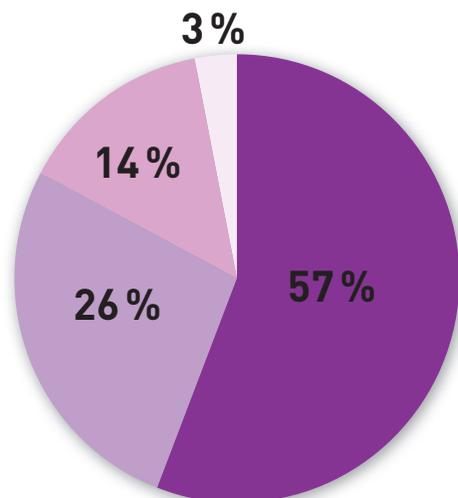
PERSONNES ONT APPELÉ LE
SERVICE CONSOMMATEURS
ÉNERGIE-INFO

491 000

CONSOMMATEURS
ONT CONSULTÉ LE SITE
ÉNERGIE-INFO.FR



SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS



- Recommandations suivies en totalité
- Recommandations suivies en partie
- Recommandations non suivies
- Pas d'information sur les suites données

558 €

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

79

RECOMMANDATIONS
DE PORTÉE GÉNÉRIQUE
PUBLIÉES

Le médiateur national de l'énergie a parfois surpris les acteurs des marchés de l'énergie avec une pratique de la médiation active et transparente. La jeune institution, forte de son indépendance, assume et réaffirme ses choix guidés par le souci de l'efficacité et son engagement au service de la collectivité. **Entretien**

UNE MÉDIATION AU SERVICE DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

**ENTRETIEN AVEC
BRUNO LÉCHEVIN,
DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL
DU MÉDIATEUR
NATIONAL
DE L'ÉNERGIE**

Votre conception de la médiation a étonné, voire dérangé, certains acteurs. Qu'est-ce qui fonde votre démarche ?

B. L. : Une pratique de la médiation s'est développée ces dernières années, reposant sur le règlement discret et individuel des litiges. Si elle peut se comprendre dans certains domaines, ce n'est pas l'approche que nous avons choisie au sein du médiateur national de l'énergie. Le législateur nous a confié deux missions : informer et protéger les consommateurs pour lesquels l'ouverture des marchés introduit une grande complexité. Cette spécificité nous engage dans une démarche pro-active, au service de l'intérêt général. Notre champ d'intervention ne peut être réduit au seul règlement des litiges individuels. À partir des cas particuliers, nous mettons en évidence des dysfonctionnements généraux, nous soulevons parfois des problèmes que le consommateur n'a pas vus. Notre but est de faire bouger les lignes pour que l'amélioration des pratiques bénéficie à l'ensemble de la collectivité.

Comment vous distinguez-vous d'autres médiateurs ?

B. L. : Nous sommes une institution publique dont le financement est complètement indépendant des opérateurs. Le médiateur national de l'énergie est nommé pour six ans de façon irrévocable et non renouvelable. Des règles de déontologie s'appliquent à tous ses collaborateurs pour éviter les conflits d'intérêt. Ce statut fait de l'institution un véritable tiers aux litiges, ce à quoi ne peuvent pas prétendre tous les média-

teurs. Notre conception de la médiation présente des points communs avec celle du Médiateur de la République qui n'hésite pas à interpeller nommément les entreprises concernées dans ses publications, ou celle du médiateur du crédit qui estime que la médiation doit s'envisager avec une certaine « brutalité », si nécessaire. Notre conception de la médiation, qui satisfait les représentants des consommateurs, concourt au développement de la confiance des particuliers dans ce mode de règlement amiable des litiges.

Les recommandations du médiateur national de l'énergie sont publiées sur votre site. Pourquoi ?

B. L. : Par le choix de la transparence, nous voulons consolider la force des recommandations qui ne sont pas des sanctions et n'ont pas de pouvoir contraignant. D'autre part, la publication s'impose dès lors que nous décidons de faire partager les enseignements tirés des litiges que nous traitons. Cependant, même si l'anonymat des consommateurs et des fournisseurs est préservé, ce principe de publication a fait en 2009 l'objet d'un vif débat avec des opérateurs qui le contestent. Mais nous le réaffirmons comme une nécessité ; dans un souci d'efficacité, et en raison du nombre croissant des litiges qui nous parviennent, nous continuons de publier les recommandations, mais uniquement celles qui ont une portée générique.



Notre action ne se résume pas à une addition de litiges individuels réglés. Nous voulons faire bouger les lignes pour que l'amélioration des procédures bénéficie à la collectivité. C'est le sens de notre engagement."

BRUNO LÉCHEVIN,
délégué général du médiateur national de l'énergie

Vous défendez le «pouvoir de la parole». Qu'en faites-vous ?

B. L. : Même si nous nous réservons la possibilité d'y avoir recours, nous ne l'avons pas réellement utilisé en 2009 car nous ne mesurons pas l'efficacité de notre action à l'aune des décibels médiatiques. Nous ne cherchons pas à donner dans le spectaculaire, privilégiant, au contraire, le travail de fond et l'expertise qui sont les bases nécessaires pour contribuer à l'amélioration du fonctionnement des marchés. Un des gages de notre efficacité, c'est le suivi des recommandations. Et elles le sont très majoritairement parce qu'elles sont motivées, fondées en droit et en équité. Leur publication leur donne un caractère dissuasif.

Vous avez conduit en 2009 votre première «médiation de groupe» pour des consommateurs de l'Oise. Qu'est-ce que cela révèle de votre idée de la médiation ?

B. L. : La saisine du maire de Montataire et d'un comité de défense représentant près de 600 consommateurs de la ville et de sa région a été l'occasion de traiter notre premier litige de groupe. Le traitement de ce dossier illustre à la fois notre engagement et notre volonté d'être efficaces. En effet, nous l'avons instruit de façon groupée afin de proposer une solution simple et équitable à tous les consommateurs concernés, y compris aux 3 000 consommateurs qui n'avaient rien demandé, soit parce qu'ils ne connaissaient pas les instances de recours, soit parce que les démarches de réclamation leur semblaient trop compliquées.

Vous portez une attention particulière aux consommateurs en situation de précarité énergétique. En quoi êtes-vous concernés par ce phénomène ?

B. L. : Nous sommes en première ligne lorsqu'un consommateur d'énergie a un problème qu'il n'arrive pas à résoudre et c'est assez logiquement que nous sommes sollicités par ceux qui, touchés par la crise, peinent à payer leurs factures. Au-delà de notre champ de compétences, comment rester insensible à ce problème ? Parce que nous entretenons des relations directes avec les opérateurs, nous relayons les cas de détresse que nous avons identifiés, sans toutefois nous substituer aux services sociaux auxquels nous apportons notre expertise dans le domaine de l'énergie. En outre, c'est notre rôle d'informer les consommateurs sur leurs droits, comme les tarifs sociaux par exemple, ainsi que sur la réglementation en cas d'impayé. Prendre en compte ces réalités et proposer des solutions à notre niveau traduisent une forme de notre engagement.

Parlementaires ou représentants des pouvoirs publics, opérateurs du marché ou associations de consommateurs, ils sont en relation directe ou indirecte avec le médiateur national de l'énergie. Tous s'expriment sur l'action du médiateur, son utilité, la façon dont il conçoit ses missions d'information et de protection.

Points de vue.

RETROUVEZ LES TÉMOIGNAGES SUR LE SITE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



La publication des recommandations donne de la transparence au fonctionnement du marché de l'énergie. Certaines recommandations peuvent indiquer des voies pertinentes d'amélioration du système et notamment aiguiller les collectivités concédantes sur les axes de contrôle des missions des distributeurs et fournisseurs historiques.”

Violaine Lanneau, chef du service consommation de la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR).



Nous ne sommes pas des fans de la médiation. Toutefois, quand elle se propose de faire application des droits des consommateurs sans réaliser de compromis sur leur dos, pourquoi ne pas la tenter. Encore faut-il, et c'est le cas du médiateur national de l'énergie, que l'impartialité du médiateur soit garantie par son indépendance statutaire. Ce n'est pas le cas des médiateurs d'entreprise, subordonnés à leur employeur, qui ne constituent qu'un ripolinage des services réclamations."

Alain Bazot, président de l'Union fédérale des consommateurs (UFC)-Que choisir.



Nous sommes très attentifs aux recommandations du médiateur. Son regard extérieur sur nos modes de fonctionnement est un aiguillon ; il nous pousse à améliorer nos processus clients, ce que nous avons fait, par exemple, avec les modalités de remboursement de nos clients en situation de solde créditeur. "

Bernard Castille, directeur du Service national consommateurs d'EDF.

Il y a chez les consommateurs un vrai besoin de médiation afin de permettre une sortie douce des litiges sans devoir nécessairement aller jusqu'au tribunal. Pour qu'ils aient confiance en cette forme de recours, il faut que les principes d'indépendance, de neutralité et d'impartialité attachés à la médiation soient reconnus par eux et que le dispositif soit transparent."

Marie-Françoise Le Tallec,
médiateur du net, secrétaire générale
du Forum des droits sur l'internet



Le médiateur et la CRE agissent de manière complémentaire.

Le premier apporte sa vision terrain des dysfonctionnements rencontrés dans la mise en œuvre des contrats de fourniture. Dans le groupe de travail Consommateurs regroupant l'ensemble des acteurs, ses recommandations sont examinées afin d'identifier les modifications à apporter aux procédures dans le cadre des groupes techniques organisés par la CRE."

Esther Pivet, directeur du développement des marchés de la Commission de régulation de l'énergie (CRE).



Grâce au médiateur, nous avons mieux pris conscience de l'importance de l'accueil à réserver aux consommateurs. À l'ouverture du marché, nous pensions que les fournisseurs seraient quasiment leurs seuls interlocuteurs. Or nous devons aussi, dans certains cas, leur apporter des réponses en direct."

Jean Lemaistre,
directeur de la stratégie de Gaz réseau
distribution France (GrDF).





Le médiateur national de l'énergie remplit son rôle de pédagogie auprès des consommateurs, dans une démarche qui les rassure. Il devrait cependant bénéficier de davantage de moyens pour mener d'amples campagnes d'information sur la nouvelle donne du marché de l'énergie."

Ladislav Poniatski,
sénateur, président du groupe
d'études de l'énergie du Sénat.



Les recommandations du médiateur ont gagné en précision technique. Elles sont plus équilibrées, ce qui dénote une meilleure compréhension des rapports entre les parties en présence – consommateurs, fournisseurs, distributeurs. Nous sommes preneurs de cette forme de régulation, qui est faite par des spécialistes."

Nathalie Dostert,
directeur des relations avec
les opérateurs de réseaux de Poweo.



La résolution des litiges de consommation est une priorité de la politique gouvernementale de protection des consommateurs. La médiation y contribue. Je me réjouis que les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux mettent en œuvre les recommandations du médiateur national de l'énergie. Ceci devrait avoir un impact favorable sur la diminution des pratiques contractuelles litigieuses."

Nathalie Homobono, directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).



Nous avons des échanges fréquents avec le médiateur et son équipe, qui contribuent à une meilleure compréhension des problèmes et à leur résolution. Nous suivons davantage aujourd'hui ses recommandations individuelles. Cependant, nous restons toujours attentifs, voire inquiets, de tout ce qui peut ressembler à des recommandations génériques car nous souhaitons auparavant en mesurer les conséquences et leurs impacts sur les parties prenantes."

Benoît Thomazo, directeur régulation d'Électricité réseau distribution France (ERDF).

A close-up portrait of François Brottes, a middle-aged man with glasses, looking slightly to the right. He is wearing a dark suit jacket over a light-colored shirt.

Dans un marché de l'énergie loin d'être stabilisé, le médiateur joue depuis deux ans un rôle utile de pédagogie et de protection. Je suis favorable à ce que son périmètre d'action et ses moyens soient étendus afin de renforcer son indépendance et sa capacité d'expertise."

François Brottes, député de l'Isère, co-président du groupe d'études sur les Énergies de l'Assemblée nationale.

A portrait of Reine-Claude Mader, an older woman with glasses, looking directly at the camera. She is wearing a dark blazer over a white collared shirt.

L'indépendance du médiateur national de l'énergie, institution publique qui rend des comptes devant le parlement, fonde sa crédibilité aux yeux du public. Son existence est dissuasive et nous permet aujourd'hui de régler plus facilement les litiges entre consommateurs et fournisseurs d'énergie."

Reine-Claude Mader, présidente de l'association Consommation logement cadre de vie (CLCV).

En 2009, le médiateur national de l'énergie a amplifié son action au service de l'intérêt général et affirmé sa légitimité. De cette année riche en événements, il tire quelques constats qui dessinent les perspectives de 2010. **Stratégie**

ENCORE DU CHEMIN À PARCOURIR

1 Le médiateur national de l'énergie va réduire les délais de traitement des saisines.

Les délais réglementaires – un mois pour motiver la non-recevabilité, deux mois pour émettre une recommandation – correspondent aux attentes légitimes des consommateurs qui souhaitent un règlement rapide de leur litige. Mais, en raison du nombre toujours croissant des saisines (250 par mois début 2009, 700 par mois début 2010), les équipes du médiateur n'ont pas été en mesure de les respecter en 2009, malgré la mise en place d'un service recevabilité et d'un service recommandations permettant de gagner en efficacité.

En 2010, le médiateur s'engage à réduire les délais de traitement des dossiers. Le recrutement en contrat à durée déterminée de six personnes supplémentaires devrait permettre de résorber le retard. D'autre part, depuis mars 2010, un formulaire de saisine est disponible sur le site energie-mediateur.fr. Ce formulaire a pour objectif d'aider le consommateur à constituer, dès le départ, un dossier le plus complet possible. Il évitera de perdre du temps en demandes de pièces complémentaires et permettra d'accélérer l'examen des litiges. Enfin, un système d'information spécialisé sera déployé au cours de l'année. Cet outil, ouvert sur l'extérieur, facilitera les échanges avec les opérateurs et permettra aux consommateurs de s'informer à tout moment sur l'avancement de leur saisine. Dégagées des tâches les plus administratives, les équipes pourront davantage se consacrer au fond des dossiers.

Il est cependant difficile d'envisager un traitement plus « industriel » ou formaté des litiges, peu compatible avec la médiation. Celle-ci exige d'étudier chaque situation pour fonder des recommandations, motivées et équitables. Le médiateur considère que l'amélioration de ses délais de traitement nécessite une diminution du nombre de saisines, et donc une amélioration du traitement des réclamations par les fournisseurs d'énergie. Cette préoccupation est partagée au niveau européen. Dans ce cadre, l'ERGEG, association des régulateurs européens de l'énergie, prépare un guide de bonnes pratiques pour le traitement des réclamations. Le médiateur national de l'énergie soutient cette initiative et y contribue activement.

2 Le médiateur national de l'énergie propose d'expérimenter un processus de la « deuxième chance » pour améliorer le traitement des réclamations.

Les fournisseurs d'électricité et de gaz ont traité en 2009 près de 360 000 réclamations écrites selon les informations collectées par le médiateur national de l'énergie. Trop de réclamations sont passées « à travers les mailles du filet » des opérateurs et sont parvenues sur le bureau du médiateur, faute d'une instruction suffisante de leur part. Parmi toutes les saisines conformes aux critères de recevabilité réglementaires, la moitié d'entre elles n'ont fait l'objet d'aucun traitement préalable par les fournisseurs, deux mois après réception par leur service clients, d'une réclamation écrite. 40 % n'ont fait l'objet que d'une première réponse



Nous sommes submergés de litiges parfois très simples parce que les opérateurs ne traitent pas correctement toutes les réclamations dès le départ. Avec le processus de la *deuxième chance*, nous leur donnons la possibilité de réexaminer le dossier et de proposer une solution au consommateur. C'est dans l'intérêt de tous."

STÉPHANE MIALOT,
directeur des services

du service clientèle du fournisseur. Enfin, seules les 10 % restantes ont été réexaminées par une instance d'appel du fournisseur, après une première réponse jugée insatisfaisante par le consommateur. Ce sont ces différends auxquels le médiateur devrait en théorie se consacrer. Son rôle n'est pas de pallier les défaillances des services clientèle des opérateurs.

Fort de ce constat, le médiateur national de l'énergie a proposé aux acteurs la mise en place d'un processus dit de « la deuxième chance ». Il invite les opérateurs à réétudier les saisines recevables qui n'auraient pas fait l'objet d'un traitement préalable adéquat. Ceux-ci disposeront d'un nouveau délai de deux mois, à compter du transfert du dossier par le médiateur, pour proposer une solution aux consommateurs. Si elle ne leur convient pas, ces derniers pourront ensuite confirmer leur saisine par écrit.

Ce processus, en attirant l'attention des opérateurs sur des réclamations qui auraient pu échapper à leur vigilance, devrait permettre de désengorger les services du médiateur et de réduire le délai de traitement des saisines au bénéfice du consommateur.

Le médiateur assurera un suivi approfondi de ce processus afin de veiller à ce qu'il contribue également à l'amélioration du traitement de l'ensemble des réclamations du secteur de l'énergie.

3 Du chemin reste à parcourir pour que les consommateurs soient mieux informés sur leurs droits.

En 2009, une première campagne d'information a été lancée auprès du grand pu-

blic. D'autres actions, comme le lancement d'un comparateur d'offres, ont été engagées pour donner des repères aux Français sur l'ouverture des marchés. Le médiateur constate cependant que les consommateurs connaissent très peu leurs droits – et notamment leur droit à être indemnisés, quand la qualité de service fait défaut.

En témoigne la mésaventure vécue en octobre 2009 par 10 000 foyers dans la région toulousaine, qui ont été privés d'électricité pendant plus de 24h, suite à un conflit social chez ERDF. La direction d'ERDF avait alors invité les personnes ayant subi des pertes matérielles à adresser un courrier à leur fournisseur qui transmettrait leur réclamation. Près de cinq mois plus tard, de nombreux consommateurs se plaignaient de ne toujours pas avoir été indemnisés.

Cet exemple est emblématique à plus d'un titre. Tous les consommateurs privés d'électricité n'ont pas effectué une démarche de réclamation, sans doute parce qu'ils ne connaissent pas leur droit à être indemnisés et à s'adresser directement au distributeur. Et ceux qui bataillent depuis des mois pour obtenir réparation ne savent pas qu'il existe une voie de recours amiable indépendante si leur réclamation préalable n'est pas traitée correctement dans un délai de deux mois. Informer les consommateurs sur leurs droits reste donc une priorité du médiateur en 2010 et dans les années à venir.

4 Le médiateur national de l'énergie soutient le rapprochement des gestionnaires de réseaux avec les consommateurs.

En 2008, les distributeurs, se considérant comme tiers au contrat de fourniture, ne pensaient pas être concernés par les activités du médiateur. Leurs relations avec l'institution n'ont donc pas été simples au départ, mais elles se sont considérablement améliorées en 2009, même si les distributeurs suivent encore insuffisamment les recommandations : ERDF n'a appliqué, en totalité, les préconisations du médiateur qu'à hauteur de 34 % et GrDF, 54 %.

Toutefois, le médiateur et les distributeurs partagent désormais une conviction commune : les gestionnaires de réseaux doivent réinventer une nouvelle relation avec les consommateurs, fondée sur les valeurs du service public de proximité qu'ils n'ont jamais cessé d'incarner.

L'ouverture des marchés nécessitait une séparation claire des rôles du distributeur et du fournisseur historique : l'organisation retenue a eu pour conséquence de mettre de la distance entre le distributeur et le client final. Le choix du contrat unique (fourniture + acheminement distribution), n'a fait que masquer la complexité de l'organisation du marché sans l'épargner réellement aux Français. Le résultat ? Des consommateurs

qui ne comprennent pas qui est responsable de quoi, ne savent pas à qui s'adresser et peuvent se faire abuser par des démarcheurs à domicile se présentant comme « agents de l'EDF ». Il conviendrait, peut-être, à la lumière de quelques années de retour d'expérience sur l'ouverture des marchés, de s'interroger sur ce contrat unique.

5 Les projets de compteurs communicants devront se faire avec l'ensemble des Français et non malgré eux.

Les projets de renouvellement des compteurs – Linky d'ERDF, le plus connu d'entre eux – constituent une opportunité exceptionnelle pour les distributeurs de développer une nouvelle relation avec les consommateurs. Toutefois, ces projets, qui entraîneront la fin de la relève « à pied » des compteurs, pourraient être perçus comme une ultime étape de la déshumanisation et de la perte de proximité du service public de la distribution d'énergie.

Il s'agit donc pour les distributeurs de défendre les fonctionnalités et les usages les plus larges possibles de ces compteurs au nom de l'intérêt général et pour favoriser les économies d'énergie. Le coût du projet ne varie quasiment pas en fonction des possibilités techniques du compteur car ce sont les coûts de l'installation et de l'infrastructure de communication des données qui sont prépondérants. Il serait donc dommage de déployer des compteurs trop basiques, sans affichage déporté par exemple.

L'expérience de l'ouverture des marchés, conçue dans l'intérêt des consommateurs, a montré en pratique la difficulté à le prendre en compte. Le médiateur s'attachera à ce que l'histoire ne se répète pas avec les compteurs évolués et que la mise en place de ce projet complexe se fasse avec les consommateurs et à leur bénéfice.

6 Les recommandations génériques doivent être mises en œuvre.

Presque deux ans d'activité ont donné du recul au médiateur et de la visibilité sur les dysfonctionnements des marchés. Ces derniers ont donné matière à 32 recommandations de portée générique en 2008 et 79 en 2009. Celles qui concernent un seul opérateur font l'objet d'un suivi régulier lors de réunions entre le médiateur et l'opérateur concerné. Celles qui concernent des changements de procédures sont portées par le médiateur dans les groupes de concertation mis en place sous l'égide de la Commission de régulation de l'éner-

La maîtrise des consommations d'énergie doit être possible pour tout le monde, y compris pour les consommateurs les plus démunis. C'est une condition pour que le projet des compteurs évolués soit une réussite."

BRUNO LÉCHEVIN
délégué général du médiateur national de l'énergie



Il est temps de faire le point avec les acteurs sur le devenir des recommandations de portée générique. J'attends en 2010 que certaines aboutissent à des avancées concrètes pour les consommateurs."

DENIS MERVILLE,
médiateur national de l'énergie

gie réunissant les opérateurs du marché et les représentants des consommateurs. S'il admet que certains problèmes complexes ne peuvent trouver de solutions immédiates, le médiateur veillera à ce qu'en 2010 ses recommandations se traduisent par des améliorations effectives des procédures et des pratiques des opérateurs. Quelques sujets ont été depuis longtemps proposés à la concertation tels que la mise à jour de la procédure pour fraude et dysfonctionnement de comptage, les modalités de facturation des contrôles de compteurs, la possibilité de corriger les index de bascule manifestement erronés. Certaines des « mesures relatives à la protection des consommateurs », dans les directives européennes du « troisième paquet énergie » de juillet 2009, vont dans le même sens. Le médiateur espère que leur transposition en droit français interviendra rapidement.

les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux pourraient être traitées par le médiateur : ceux qui concernent les contrats de prestations de service ou les contrats de raccordement par exemple.

Par ailleurs, les demandes de professionnels dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA en électricité ou dont la consommation annuelle de gaz dépasse 30 000 kWh ne peuvent être instruites, créant ainsi une disparité de traitement entre professionnels fondée sur des limites techniques qui sont perçues comme arbitraires. Le médiateur estimerait plus équitable de pouvoir étendre son action aux consommateurs professionnels, identifiés comme bénéficiaires potentiels du service universel de la fourniture d'énergie dans les directives du « troisième paquet énergie ». Il s'agit des entreprises employant moins de 50 personnes et dont le chiffre d'affaires n'excède pas dix millions d'euros.

7 L'extension du champ de compétences du médiateur national de l'énergie est une nécessité.

Les consommateurs et leurs représentants, comme les associations de consommateurs et les élus, ne comprennent pas que le médiateur ne puisse pas recommander des solutions aux litiges relatifs à la formation du contrat de fourniture, même si l'institution s'efforce, dans le respect de la loi, d'accompagner les consommateurs victimes de pratiques commerciales déloyales. Ceci est d'autant plus nécessaire que le nombre de réclamations relatives à ces pratiques s'est accru de 30 % en 2009 par rapport à 2008, malgré le durcissement de la législation depuis août 2008 (« Le consommateur n'est engagé que par sa signature »). Dans un souci de simplicité pour le consommateur, d'autres catégories de litiges avec

Informé, conseiller, protéger... Voilà les trois mots clés qui résument les missions du médiateur national de l'énergie. Informé et conseiller, tout d'abord, afin d'aider les consommateurs à mieux comprendre les marchés de l'énergie – ouverts à la concurrence depuis 2007 – et à connaître leurs droits. **Missions**

INFORMER ET CONSEILLER, POUR UN CONSOMMATEUR PLUS AVERTI

.....
**DEMANDES D'ASSISTANCE
EN 2009**

**LA CELLULE D'EXPERTISE
A TRAITÉ 6 930 DEMANDES
D'ASSISTANCE EN 2009, SOIT
30 %
DE PLUS QU'EN 2008.**



FRANCK DELAUNAY,
chargé de mission
au service
Énergie-Info

Le médiateur national de l'énergie a pour mission d'informer les particuliers et les professionnels, d'une façon objective, sur leurs droits et leurs démarches dans le cadre du nouvel environnement des marchés de l'énergie. Pour ce faire, il s'appuie sur le dispositif d'information Énergie-Info, co-financé avec la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Celui-ci répond à toutes les interrogations des consommateurs, qu'il s'agisse par exemple des démarches pour emménager, pour demander une indemnisation après une coupure, ou encore pour connaître leurs droits en cas de vente forcée. « Près de trois ans après l'ouverture des marchés de l'énergie, nous constatons que les consommateurs sont encore peu informés sur ce qui se passe. Ce travail d'explication reste essentiel », confirme Franck Delaunay, chargé de mission au service Énergie-Info.

Information sur les tarifs sociaux

La cellule d'expertise interne renseigne également sur des questions techniques ou réglementaires, comme le principe de réversibilité qui conditionne le retour à un tarif réglementé après avoir souscrit une offre de marché. Ce travail pédagogique évolue au gré de l'actualité : au second semestre 2009, la hausse du prix de l'électricité du 1^{er} août 2009

a suscité nombre d'appels de particuliers troublés : « Les pouvoirs publics ont annoncé une hausse de 2 % en moyenne et certains consommateurs ne comprenaient pas pourquoi, pour eux, l'augmentation était de plus de 10 % », relate Frédérique Coffre, chef du service Énergie-Info. « Il nous a fallu leur expliquer que cette hausse variait suivant les tarifs souscrits. » Par ailleurs, le service Énergie-Info informe systématiquement les clients en situation financière difficile des tarifs sociaux existants (tarif de première nécessité en électricité et tarif spécial de solidarité en gaz).

Des réclamations liées à la formation du contrat

Les chargés de mission et conseillers guident les personnes qui ont un différend avec leur fournisseur ou leur gestionnaire de réseaux. Ils assistent notamment les consommateurs ayant saisi le médiateur national de l'énergie mais dont la demande n'est pas recevable parce que sortant de son champ de compétences. Au palmarès de ces demandes, arrivent en tête les réclamations liées à la formation du contrat, qu'elles aient pour origine des résiliations inexpliquées ou des contestations de souscription. Le service Énergie-Info se voit également très sollicité sur des problèmes de facturation ou de raccordement.

Nos missions d'information sont clairement définies. Nous ne sommes pas un substitut des services clientèle des fournisseurs. Mais il nous paraît important d'appuyer la demande d'un consommateur lorsqu'elle est justifiée et de faire en sorte qu'il soit écouté par les opérateurs. ”



SUMMIT JOSEPH,
chargée de mission
au service Énergie-Info

Des conseils concrets

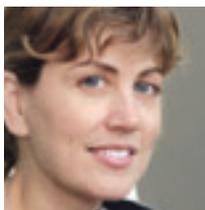
Le service Énergie-Info facilite alors les démarches des consommateurs, en présentant les recours possibles : selon les cas, les associations de consommateurs, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), les tribunaux de proximité, etc. Il conseille aussi le consommateur, en lui fournissant des courriers types pour lui simplifier la tâche. Autre exemple ? « Nous lui indiquons qu'en cas de préjudice avéré, il peut prétendre à un dédommagement mais nous l'incitons à ne pas réclamer un montant déraisonnable », souligne Summit Joseph, chargée de mission. Lorsque les fournisseurs sont alertés sur un litige par le service Énergie-Info, ils prêtent davantage attention à la réclamation. Ainsi, bon nombre de situations jugées inextricables par les consommateurs se dénouent assez rapidement, sans nécessiter une saisine formelle du médiateur national de l'énergie.

LE DISPOSITIF ÉNERGIE-INFO

- Un numéro Azur, le 0810 112 212, donne la possibilité aux consommateurs de joindre le service Énergie-Info, qui comprend :
 - un serveur vocal interactif (SVI), accessible 24h/24 au prix d'un appel local : il donne la liste des fournisseurs d'électricité et de gaz, ainsi que leurs coordonnées ;
 - des conseillers qui répondent, du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h, aux demandes courantes : quelle est la différence entre tarifs réglementés et offres de marché ? Que faire pour changer de fournisseur ? Comment résilier un contrat ?
 - une cellule d'expertise qui traite les questions complexes et conseille les consommateurs en cas de litige.
- Le site Internet energie-info.fr complète l'information sur l'ouverture des marchés de l'énergie. Il renseigne les particuliers sur leurs droits et les démarches à accomplir pour raccorder un logement neuf au réseau d'électricité ou de gaz, résilier un contrat, changer de fournisseur, etc. Les professionnels ne sont pas oubliés, avec une rubrique qui leur est dédiée. De plus, depuis le 5 novembre 2009, un comparateur permet aux consommateurs d'étudier toutes les offres des fournisseurs d'électricité et de gaz présents sur leur commune.



Nous ne sommes pas une plateforme téléphonique anonyme. Nous nous efforçons d'assurer un suivi personnalisé avec les consommateurs en leur communiquant le numéro de téléphone du conseiller Énergie-Info en charge de leur dossier. Cela permet un accompagnement dans la durée tant que le problème n'est pas résolu.”



FRÉDÉRIQUE COFFRE,
chef du service Énergie-Info

Quand les consommateurs rencontrent un différend avec un fournisseur d'électricité ou de gaz, le médiateur national de l'énergie intervient et propose, si nécessaire, une solution simple et équitable au litige, sous la forme d'une « recommandation écrite et motivée ». **Missions**

PROTÉGER ET CONCILIER LES INTÉRÊTS DE CHACUN



CATHERINE LEFRANÇOIS,
adjointe au chef
du service
recommandations



RAPHAËL DESMARIS,
chargé de mission
au service
recommandations

Comme le résume Catherine Lefrançois, adjointe au chef du service recommandations, « vu du consommateur, un litige avec un fournisseur d'électricité ou de gaz a toujours été assimilé à la lutte du pot de terre contre le pot de fer ». Depuis 2008, les consommateurs disposent d'un médiateur indépendant qui intervient pour concilier les points de vue et éviter des procédures judiciaires lourdes et coûteuses. À l'écoute et réellement impartial, il veille à protéger les consommateurs qui l'interpellent principalement sur des problèmes de facturation, de changement de fournisseur ou de résiliation de contrat... « Lorsque le consommateur saisit le médiateur, il a souvent derrière lui des mois d'attente, de dialogue de sourds, de multiples appels téléphoniques, de courriers perdus, de questions sans réponses », précise Catherine Lefrançois.

Un examen du dossier approfondi

La mission du médiateur national de l'énergie est donc d'aider le consommateur à faire valoir des arguments que, seul, il ne parvient pas à faire entendre aux fournisseurs ou gestionnaires de réseaux. Pour cela, son équipe mène des investigations approfondies : « Nous cherchons à démêler

le vrai du faux en analysant tous les documents en notre possession : contrat, factures, relevés de compte bancaire, etc., indique Raphaël Desmaris, chargé de mission au service recommandations. C'est un préalable pour trouver une solution équitable au litige, qui préserve les droits du consommateur. » Mais résoudre un différend entre le consommateur et le fournisseur ne veut pas dire pour autant donner systématiquement raison au consommateur : lorsque sa démarche est infondée, qu'il s'est trompé en pensant avoir subi un préjudice qui n'est pas avéré, le médiateur le dit dans sa recommandation. C'est un point important de sa crédibilité. Au quotidien, ses équipes travaillent en bonne intelligence avec les services réclamations des opérateurs ; les échanges, réguliers, visent à faire avancer concrètement les dossiers.

Certains litiges réglés en amont

À chaque étape du suivi d'une réclamation, l'équipe du médiateur prête attention à la situation du consommateur. Au service recevabilité, les saisines sont traitées par ordre d'arrivée : « Mais certains cas sensibles et urgents – foyers surendettés, risque de coupure de gaz ou d'électricité – sont examinés prioritairement », explique Marie-Claude Lassadi, chef du service.

Lorsqu'une saisine rentre dans le champ de compétences du médiateur national de l'énergie, mais ne respecte pas les critères de recevabilité réglementaire car prématurée ou incomplète, elle est dite « potentiellement recevable ». Les chargés de mission ne laissent pas pour autant le dossier en jachère. Par exemple, si la saisine intervient moins de deux mois après une réclamation écrite préalable auprès du fournisseur, un courrier est envoyé au consommateur, lui expliquant les conditions précises dans lesquelles sa réclamation, légitime, pourra aboutir. Une copie de ce courrier est également adressée aux opérateurs concernés. « Informer le fournisseur et/ou le distributeur permet de régler plus de 80 % des litiges en amont, sans nécessiter l'émission d'une recommandation, témoigne Myriam Camara Mangel, chargée de mission au service recevabilité. Car leur service clientèle sait, dès ce moment-là, que le consommateur est décidé à faire appel au médiateur si sa demande n'est pas considérée de façon satisfaisante. »

Vers une amélioration des procédures

L'existence du médiateur national de l'énergie rassure les consommateurs, soulagés que leur requête soit prise en compte de façon objective. Ils se sentent d'autant mieux protégés que, pendant l'examen de leur dossier, les procédures en cours, comme les coupures de fourniture d'énergie, sont, en général, suspendues. Son action ne s'arrête toutefois pas à cette assistance directe aux consommateurs.

Le médiateur participe aux groupes de concertation mis en place par la CRE qui rassemblent les acteurs de l'énergie et où sont discutées les règles de fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz. Il y fait remonter les dysfonctionnements constatés sur le terrain et sur lesquels il a pris position dans certaines recommandations, afin d'améliorer les procédures. « À la suite d'une recommandation du médiateur, une modification de la procédure de changement de fournisseur a été introduite en 2009 pour permettre de régulariser la situation d'un client dont l'index de bascule est surestimé, relate Esther Pivet, directeur du développement des marchés à la CRE. Ces axes de progrès concernant l'ensemble des opérateurs évitent que des litiges similaires ne se reproduisent. »

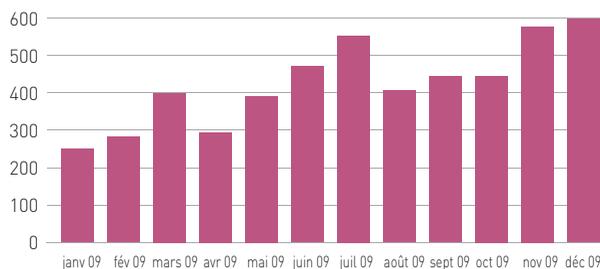


MARIE-CLAUDE LASSADI,
chef du service recevabilité

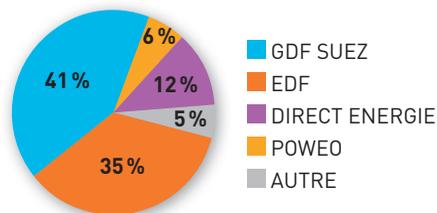


MYRIAM CAMARA-MANGEL,
chargée de mission au service recevabilité

SAISINES REÇUES EN 2009



SAISINES REÇUES PAR FOURNISSEUR



RECEVABILITÉ DES SAISINES EN 2009

25%
DE SAISINES
RECEVABLES

12%
DE SAISINES
NON RECEVABLES

63%
DE SAISINES
POTENTIELLEMENT
RECEVABLES

4 FOIS PLUS
DE SAISINES REÇUES EN 2009
QU'EN 2008 (5 111 VS 1 348)

**GUILLAUME GIROT,
CHEF DU SERVICE
RECOMMANDATIONS**



“NOUS AVONS À CŒUR DE PRODUIRE DES RECOMMANDATIONS ÉQUILIBRÉES ET MOTIVÉES”

Quelle est la mission de protection des consommateurs ?

Elle consiste principalement à émettre une recommandation visant à résoudre un litige entre un consommateur et son fournisseur ou son gestionnaire de réseaux. Lorsque ce différend conduit à une situation de blocage, l'intervention d'un tiers qui fait autorité dans le secteur de l'énergie est nécessaire. Aussi avons-nous à cœur de produire des recommandations équilibrées et motivées. Par exemple, nous n'hésitons pas à recourir à des experts techniques ou à des juristes spécialisés sur les cas les plus complexes pour confronter nos points de vue.

Ces recommandations sont-elles toutes suivies d'effets ?

Nos recommandations sont suivies à 88 % par les

fournisseurs et à 70 % par les distributeurs. Contrairement à une décision de justice, les recommandations du médiateur n'ont pas de force contraignante. Nous veillons donc particulièrement à ce que les solutions préconisées pour régler les litiges soient fondées sur de solides arguments juridiques et techniques. Car mieux les recommandations sont comprises, plus elles sont faciles à faire respecter.

Traiter les litiges un à un permet-il de résoudre des problèmes plus globaux ?

Lorsque nous instruisons un dossier, nous mettons en lumière des imperfections dans les procédures qui concernent potentiellement d'autres consommateurs. Dans ses recommandations,

le médiateur invite les opérateurs à les corriger et c'est pourquoi les recommandations ont également une portée générique. Elles visent à changer les pratiques des fournisseurs et/ou des gestionnaires de réseaux, par exemple, demander aux premiers de prévenir leurs clients lorsqu'un changement du rythme de facturation est décidé. Cette amélioration bénéficie à un grand nombre de consommateurs, bien au-delà du cas particulier traité. De plus, la publication des recommandations génériques rejoint l'autre mission légale du médiateur national de l'énergie : informer les consommateurs sur leurs droits.

L'ORGANISATION DES ÉQUIPES POUR TRAITER LES SAISINES

• **Le service recevabilité** envoie un accusé de réception aux consommateurs dans les 48 heures suivant l'arrivée de leur courrier. Le service analyse ensuite la recevabilité des saisines, en fonction des critères légaux et réglementaires applicables (loi du 7 décembre 2006 et décret du 19 octobre 2007). La demande entre-t-elle dans le champ de compétences du médiateur national de l'énergie ? Respecte-t-elle les obligations légales de délai et de réclamation préalable auprès du fournisseur ou du gestionnaire de réseaux ? Au besoin, il demande aux consommateurs des pièces complémentaires (copies des factures, contrats, courriers échangés...). Si les conditions requises sont remplies, le dossier est transmis au service recommandations. Les personnes dont la saisine n'est pas jugée recevable sont

orientées vers le service Énergie-Info ou, le cas échéant, vers une autre autorité compétente.

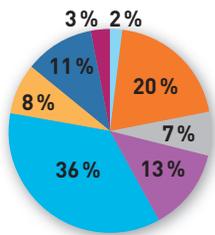
• **Le service recommandations** instruit les dossiers, selon la procédure suivante : examen des faits, demande d'observations aux opérateurs concernés, analyse juridique et technique à partir des différents éléments fournis.

Il rédige alors des projets de recommandations qui présentent les conclusions du médiateur national de l'énergie et proposent des solutions aux litiges. Ces projets sont passés en revue lors d'un comité de relecture hebdomadaire, afin de s'assurer, d'une part, de leur lisibilité et, d'autre part, de la cohérence et de la continuité des positions du médiateur. Après signature par le médiateur, elles sont communiquées par écrit à chacune des parties.

6 FOIS PLUS

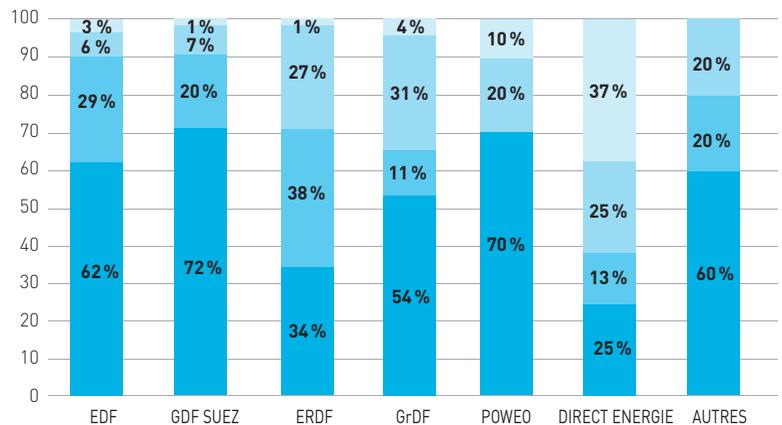
DE RECOMMANDATIONS
ÉMISES EN 2009 QU'EN 2008
(279 VS 48)

TYPLOGIE DES RECOMMANDATIONS



- Changement de fournisseur / Mise en service / Résiliation
- Coupure / Qualité de fourniture
- Dysfonctionnement de compteur
- Facturation
- Fraude
- Paiement
- Service clientèle
- Tarifs

SUIVI DES RECOMMANDATIONS PAR OPÉRATEUR



- Pas d'information sur les suites données
- Recommandations spécifiques au litige non suivies
- Recommandations spécifiques au litige suivies en partie
- Recommandations spécifiques au litige suivies en totalité

Un constat s'impose : nombre de Français ont du mal à trouver leurs repères dans le nouvel environnement des marchés de l'énergie, ouverts à la concurrence en 2007. Le médiateur national de l'énergie est encore peu connu du grand public. Priorité de l'année 2009 : donner un coup d'accélérateur à l'information.

Faits marquants

INFORMER LES CONSOMMATEURS, UNE PRIORITÉ

L'organisation des marchés de l'électricité et du gaz est difficilement compréhensible pour beaucoup de Français. Même si 62 % d'entre eux s'estiment bien informés sur l'ouverture à la concurrence, le baromètre annuel de l'Institut LH2 réalisé pour le médiateur et la Commission de régulation de l'énergie (CRE) témoigne du chemin qu'il reste à faire : seuls 36 % des foyers savent qu'ils ont le droit de changer de fournisseur. À titre d'exemple, 32 % des Français pensent qu'EDF et GDF SUEZ sont une seule

entreprise alors que ces deux fournisseurs sont en concurrence directe pour la fourniture d'électricité et de gaz. C'est dans ce contexte que le médiateur a lancé en novembre 2009 sa première campagne d'information auprès du grand public. Ses objectifs ? Donner des clés aux Français pour appréhender plus facilement l'ouverture des marchés, proposer les outils d'information qui sont à leur disposition comme le site Internet energie-info.fr et faire connaître les missions du médiateur, qu'ils peuvent saisir en cas de litige.



ZOOM SUR LE GUIDE PRATIQUE

Ce guide pratique explique de façon simple le contexte des marchés de l'énergie. Tout en donnant des informations pratiques sur les droits et devoirs des consommateurs, il apporte des conseils sur les démarches à effectuer. Complément « papier » du site energie-info.fr, il est diffusé depuis janvier 2010 dans des lieux d'accueil du public : les mairies, les Conseils généraux, les maisons de la justice et du droit, le réseau Info-Énergie de l'ADEME. L'INC le diffuse également auprès de son réseau d'associations de consommateurs.



LES ENSEIGNEMENTS DU BAROMÈTRE ANNUEL

59 %

DES FRANÇAIS ESTIMENT QUE LEURS FACTURES D'ÉNERGIE (ÉLECTRICITÉ ET GAZ) PÈSENT SUR LEUR POUVOIR D'ACHAT.

77 %

DES FRANÇAIS NE CONNAISSENT PAS LA MARCHÉ À SUIVRE POUR CHANGER DE FOURNISSEUR D'ÉNERGIE.

45 %

DES FRANÇAIS PENSENT QUE LES LITIGES AVEC LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE NE PEUVENT ÊTRE RÉSOLUS QUE PAR LES TRIBUNAUX.

45 %

DES FRANÇAIS SAVENT QU'IL EXISTE DES TARIFS SPÉCIAUX POUR LES CONSOMMATEURS AYANT DE FAIBLES REVENUS.

Une campagne pédagogique et ludique

Déclinée autour de trois personnages imaginés par l'illustrateur australien Jeremyville, la campagne a été lancée le 5 novembre. Le spot télévisé, mettant en scène « Chloë toute perdue » a été programmé sur les principales chaînes (TF1, France 2, M6, Canal+, BFM TV, ITélé...) pendant trois semaines en novembre. Son effet a été démultiplié par des insertions dans la presse nationale (*Le Monde*, *Le Figaro*, *Les Échos*, *Le Parisien*...) puis dans la presse régionale. Pour compléter le dispositif, des bannières Internet ont flotté sur plusieurs sites de novembre à décembre, dont ceux de la presse quotidienne régionale, de *L'Équipe*, du *Nouvel Observateur* et de M6, ainsi que Yahoo! Météo France, Pages Jaunes, et Se loger.



La campagne a eu des effets presque immédiats, en dopant les consultations du site energie-info.fr. Entre le 1^{er} octobre et le 31 décembre 2009, il a enregistré 262 000 visites, soit une augmentation de plus de 180 % par rapport au trimestre précédent. Le comparateur d'offres, élaboré par le médiateur et la CRE et mis en ligne le 5 novembre, en représente une part importante, avec 30 % des consultations. Son lancement a été un événement marquant de l'année 2009, d'autant plus qu'il a suscité le débat.

Un partenariat avec l'Institut national de la consommation

En partenariat avec l'Institut national de la consommation (INC), trois supports d'information complémentaires ont été conçus pour aider les consommateurs à mieux comprendre les marchés de l'énergie. Cinq émissions « ConsoMag » ont été réalisées en 2009 et diffusées en janvier 2010 sur France 2, France 3 et France 4. Ces vidéos peuvent être consultées sur energie-mediateur.fr et conso.net.

Un guide pratique des marchés de l'électricité et du gaz naturel a été élaboré avec la collaboration de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) sur le volet des économies d'énergie.

Une série de séquences radio comportant des témoignages et explications pratiques de nombreux acteurs de l'énergie a été adressée à un réseau de 1000 radios locales afin d'informer le plus largement possible leurs auditeurs.

INTERVIEW



ÉRIC BRIAT,
DIRECTEUR GÉNÉRAL
DE L'INSTITUT
NATIONAL DE LA
CONSOMMATION (INC)



RETROUVEZ
L'INTERVIEW
VIDÉO
D'ÉRIC BRIAT
SUR LE SITE
DU MÉDIATEUR
NATIONAL
DE L'ÉNERGIE

Qu'est-ce qui a conduit le médiateur et l'INC à travailler ensemble ?

Voilà deux institutions publiques qui partagent une même mission, celle d'informer les consommateurs, avec une spécialisation dans le domaine de l'énergie pour le médiateur. Il était logique que nous menions une action conjointe à destination de nos concitoyens. Ces derniers s'interrogent beaucoup sur l'ouverture du marché : ils constatent que cet environnement bouge car ils sont, par exemple, démarchés mais ne connaissent pas forcément tous les tenants et aboutissants des offres qui leur sont proposées. Changer de fournisseur d'énergie apparaît comme une opération lourde et inhabituelle pour les consommateurs.

Ce partenariat s'est traduit, notamment, par la diffusion de cinq émissions « ConsoMag ».

Quel était leur message ?

« ConsoMag » est un magazine télévisuel d'information. Il répond de façon pratique aux questions que peuvent se poser les Français. En l'occurrence, nous avons identifié ensemble cinq thèmes sur lesquels il nous a paru important de donner un éclairage : l'organisation du marché de l'énergie, l'explication d'une facture, les démarches concernant un déménagement ou un changement de fournisseur, ce qu'il convient de faire en cas de litige et, bien sûr, le *mode d'emploi* du médiateur national de l'énergie. L'idée est de donner des éléments d'information clairs pour permettre à nos concitoyens de profiter de l'ouverture du marché en toute connaissance de cause. Nous verrons, après avoir consulté un panel de consommateurs, comment ces messages ont été compris et s'il est utile de revenir ultérieurement sur ces sujets ou sur d'autres.

Faire connaître le médiateur national de l'énergie à travers une campagne de communication est une excellente chose. Cependant, je regrette que les messages n'aient pas davantage mis l'accent sur son indépendance et sur l'aspect républicain de cette institution. Il me paraît important de montrer aux consommateurs qu'il n'a rien à voir avec les médiateurs d'entreprise, dont l'indépendance est souvent mise en cause."

REINE-CLAUDE MADER,
présidente de l'association Consommation
logement cadre de vie (CLCV)

L'aspect ludique d'un comparateur capterait davantage l'attention des consommateurs plutôt qu'un discours qui reste souvent très théorique et auquel ils sont majoritairement réfractaires."

UN JOURNALISTE

Témoignage recueilli lors d'une étude menée en amont du lancement de la campagne d'information

L'ÉVÉNEMENT QUI A FAIT DÉBAT : LE COMPARATEUR D'OFFRES INDÉPENDANT

Accessible depuis le 5 novembre 2009 sur les sites energie-info.fr et energie-mediateur.fr, le comparateur présente les offres proposées par les fournisseurs d'électricité et/ou de gaz et permet de les comparer. D'un point de vue pratique, en quelques clics, après avoir indiqué son code postal – car les prix du gaz et certaines taxes en électricité peuvent varier d'une commune à l'autre – le consommateur accède à une liste des offres disponi-

bles. Il peut affiner sa demande en donnant des renseignements précis sur sa consommation annuelle d'énergie.

Un outil identifié comme une bonne pratique au niveau européen

Cet outil, qui se veut pédagogique en illustrant concrètement les possibilités de l'ouverture des marchés, n'est pas un simple comparateur de prix. Il présente de façon claire les contenus des offres : les conditions de résiliation, le caractère



POINTS DE VUE DISSONANTS SUR LE COMPARATEUR

Ce premier comparateur a cristallisé les positions antagonistes sur l'ouverture des marchés. Les moins favorables à cette ouverture reprochent au comparateur de ne pas mettre assez en avant les tarifs réglementés. C'est le point de vue d'Alain Bazot, président de l'Union fédérale des consommateurs (UFC)-Que choisir : « Ce comparateur d'offres pose

un problème car il est basé sur des informations exclusivement fournies par les opérateurs. Et celles-ci se retrouvent auréolées de neutralité parce qu'elles sont diffusées sur des sites institutionnels. Cela ne les rend pas pour autant objectives. Par exemple, rien n'est dit du risque pour les consommateurs à quitter les tarifs réglementés en électricité qui, selon notre analyse du marché, est très important. »

Autre avis, celui de Violaine Lanneau, chef du service consommation de la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR) : « Un tel comparateur, malgré toutes les précautions prises, risque pour les consommateurs de se réduire à un seul paramètre, celui du prix. En outre, cela peut troubler l'image du médiateur national de l'énergie qui est avant tout un arbitre. Certes, il a une mission d'information mais elle porte sur les droits

des consommateurs et non sur l'orientation de leurs choix. » Certains fournisseurs reprochent, au contraire, au comparateur de ne pas suffisamment mettre en valeur les spécificités de leurs offres de marché, en particulier quand celles-ci sont plus chères que les tarifs réglementés. Le médiateur national de l'énergie et la CRE ont estimé, au-delà des difficultés rencontrées, que la publication d'un comparateur indépendant répondait à une vraie attente des consommateurs.

réglementé ou non des prix, les services, les délais de paiement en cas de difficultés, etc. Il donne aux consommateurs une palette d'informations, de l'explication des différentes options tarifaires au rôle des distributeurs et fournisseurs, en passant par la définition des principales taxes. Le comparateur d'offres répond à une attente des consommateurs comme l'explique Émilie Jautzy, chargée de mission communication du médiateur national de l'énergie : « Il fait partie des bonnes pratiques identifiées par l'EREGG, le groupe qui réunit les régulateurs européens de l'énergie. Rejoignant les enseignements du baromètre annuel sur l'ouverture des marchés, le comparateur contribue à pallier le déficit de repères exprimés par les consommateurs. »

Une charte de fonctionnement pour les fournisseurs

Le comparateur d'offres a fait l'objet d'un long travail de concertation, notamment avec les fournisseurs d'énergie. Son contenu est nourri par les données fournies par les opérateurs selon une charte de fonctionnement dont la bonne application est contrôlée par le médiateur et la CRE : « Le comparateur n'est pas un outil marketing pour les fournisseurs, précise Émilie Jautzy. Il participe à une information neutre et objective sur l'ouverture des marchés. »



Franchement, aujourd'hui, on a un vrai besoin de transparence sur le prix. C'est impossible d'avoir un tableau avec des prix, on a beau essayer, c'est typiquement l'information qu'il est impossible d'obtenir."

UN CONSOMMATEUR

Témoignage recueilli lors d'une étude menée en amont du lancement de la campagne d'information

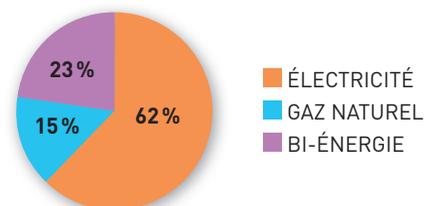
▶
RETROUVEZ
L'INTERVIEW
VIDÉO D'ALAIN
BAZOT SUR
LE SITE DU
MÉDIATEUR
NATIONAL DE
L'ÉNERGIE

AUDIENCE DU COMPARATEUR D'OFFRES

74 900

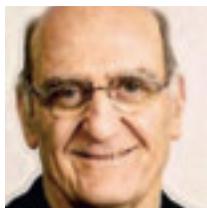
VISITES SUR LE COMPARATEUR D'OFFRES
ÉNERGIE-INFO ENTRE LE 5 NOVEMBRE
ET LE 31 DÉCEMBRE 2009

RÉPARTITION DES COMPARAISONS PAR TYPE D'ÉNERGIE



En 2009, le service consommateurs Énergie-Info a reçu 4 900 réclamations relatives à la dénonciation de pratiques commerciales déloyales ou à des résiliations de contrats inexpliquées, en augmentation de 20 % par rapport à 2008. **Faits marquants**

LES CONSOMMATEURS DÉROUTÉS PAR CERTAINES PRATIQUES COMMERCIALES



JACQUES A.

Les réclamations des consommateurs portant sur des résiliations inexpliquées de contrats ont constitué une part importante de l'activité des experts d'Énergie-Info. Ainsi, en 2009, Énergie-Info a traité près de 2 200 demandes de consommateurs se plaignant de résiliations inexpliquées. « Nous investiguons dans tous les cas la cause de ces résiliations inexpliquées qui peuvent avoir deux origines : soit une erreur du service clientèle, soit une vente forcée lorsqu'un fournisseur reprend un contrat sans l'accord éclairé du consommateur », explique Franck Delaunay, chargé de mission.

Le démarchage à domicile, la porte ouverte aux dérives

Dans la grande majorité des cas, les souscriptions litigieuses font suite à un démarchage à domicile. Le défaut d'information, notamment à l'égard des personnes les plus fragiles, est régulièrement dénoncé par les consommateurs. M. et Mme C., un couple de retraités habitant dans le Doubs,

ont changé de fournisseur sans le savoir : « Nous avons signé un papier pour faire un diagnostic "qualité" de nos installations électriques, relate Mme C. Nous n'avons jamais vu le technicien mais avons appris par la suite que nous avons quitté EDF. C'est de la supercherie ! Cela a pris quatre mois pour revenir chez notre ancien fournisseur et, sans le service Énergie-Info, j'ai l'impression que nous n'y serions jamais parvenus. »

La confusion avec l'opérateur historique

Certains démarcheurs peu scrupuleux entretiennent la confusion avec EDF. M. et Mme A. des Hauts-de-Seine, ont été démarchés dans des conditions qu'ils estiment « trompeuses et malhonnêtes ». La personne qu'ils ont reçue à leur domicile s'est présentée comme un agent d'EDF : « Il nous a vanté les avantages d'un nouveau tarif nécessitant la signature d'un contrat, témoigne M. A. Ensuite, nous avons eu un courrier de bienvenue d'un nouveau four-



UNE ERREUR AUX CONSÉQUENCES PÉNIBLES

Les résiliations inopinées conduisent parfois à des situations difficiles. En plein hiver, Michel L., domicilié dans l'Oise, s'est retrouvé pendant

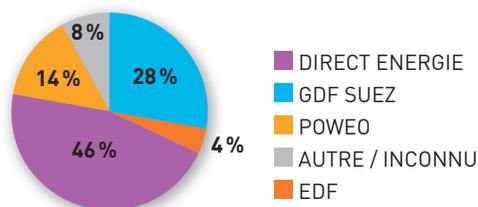
trois jours sans électricité. « Mon contrat chez EDF était résilié sans que je l'ai demandé et, malgré mes incessants coups de fil, je ne parvenais pas à obtenir l'identité du nouveau fournisseur. Après

l'intervention du service Énergie-Info, qui a permis le rétablissement rapide du courant, j'ai appris que mes voisins avaient changé de fournisseur et qu'une confusion dans les références de compteurs avait eu lieu. »



MICHEL L.

PRATIQUES COMMERCIALES CONTESTÉES PAR FOURNISSEUR



Base : 2 700 réclamations analysées par le service Énergie-Info en 2009.

nisser, avec une demande d'autorisation de prélèvement ! Entre notre ancien fournisseur qui disait ne rien pouvoir faire et notre nouveau fournisseur qui n'a pas répondu à nos deux lettres recommandées, nous ne savions plus que faire. Nous avons donc pris contact avec le service Énergie-Info. »

Les pratiques commerciales en tête du mécontentement

En 2009, les contestations de souscription et les dénonciations de pratiques commerciales ont été encore plus nombreuses qu'en 2008.

Un fournisseur a récusé le caractère fondé des contestations de souscription qui lui étaient attribuées au motif que le contrat des consommateurs concernés n'était pas, en pratique, activé, dans la majeure partie des cas. Le médiateur national de l'énergie lui a alors proposé d'analyser en détail un échantillon de 100 dossiers de réclamations relatives à ses pratiques commerciales. À la surprise du fournisseur, sur ces 100 dossiers, 50 consommateurs avaient bien un contrat actif avec lui. De manière générale, une réclamation, même infondée, constitue l'expression d'une insatisfaction des consommateurs qu'il convient de prendre en compte. À ce titre, les statistiques sur les réclamations constituent des indicateurs reconnus de fonctionnement d'un marché, parmi d'autres, très utilisés en France comme en Europe(1). Le médiateur considère, en outre, qu'elles doivent être publiées de façon nominative, dans un souci de transparence et afin de responsabiliser les différents acteurs (voir graphique).

Il convient toutefois de souligner qu'il a été constaté dans d'autres pays européens que les consommateurs étaient plus enclins à se plaindre des fournisseurs alternatifs que des fournisseurs historiques. Il faut en tenir compte dans l'interprétation des valeurs publiées.

(1) Baromètre des plaintes de la DGCCRF, Customer ScoreBoard de la Direction générale de la Santé et des consommateurs de la Commission européenne.

INTERVIEW



XAVIER CAÏTUCOLI
PDG DE DIRECT
ÉNERGIE

Comment vous assurez-vous que les consommateurs souscrivent chez Direct Énergie de leur plein gré ?

Nous avons mis en place un process de contrôle très rigoureux qui consiste tout d'abord à procéder, sur chaque bulletin de souscription signé à un contrôle de cohérence sur les informations qui y sont apposées. Au cours de ce process, chaque prospect qui a signé un bulletin de souscription est appelé au téléphone (appel de bienvenue) et nous vérifions qu'il a bien compris la nature de son engagement à l'égard de Direct Énergie. Si nous ne parvenons pas à joindre

ce prospect, il ne sera jamais activé dans notre périmètre de facturation. Si le prospect signale au cours de cet appel ne plus vouloir souscrire à notre offre, Direct Énergie accepte sa rétractation et ce, bien au-delà du délai légal.

Certains consommateurs demandent pourtant de l'aide à Énergie-Info. Comment travaillez-vous avec les collaborateurs du médiateur national de l'énergie ?

Quand ils nous avertissent d'un problème, nous reprenons rapidement contact avec le consommateur pour le résoudre. L'intérêt de Direct Énergie n'est pas d'intégrer des clients « non consentants ». Les alertes du médiateur rejoignent notre volonté d'améliorer sans cesse notre qualité de service. Au cours de l'année, le volume de ces réclamations auprès d'Énergie-Info reste finalement très résiduel au regard de la croissance très importante de notre parc clients qui est passé de 200 000 à 500 000 clients.



RETROUVEZ
L'INTERVIEW
VIDÉO
DE XAVIER
CAÏTUCOLI
SUR LE SITE
DU MÉDIATEUR
NATIONAL DE
L'ÉNERGIE

Mon associé et moi avons été abusés par un démarcheur qui proposait de centraliser les factures de gaz et d'électricité. Trois mois plus tard, l'électricité du club de gym a été coupée pendant trois jours ! J'ai tout de suite appelé le service Énergie-Info : mon contrat antérieur avait été résilié.



PATRICK M.

Le médiateur national de l'énergie est saisi de plus en plus souvent par des consommateurs se trouvant dans une situation financière précaire. Son équipe, à l'écoute, intervient auprès des fournisseurs pour les aider. **Faits marquants**

LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE, UN ENJEU DE SOCIÉTÉ



GRÉGORY S.

Surendettés ou au chômage, certains consommateurs n'arrivent pas à payer leurs factures. Leurs courriers témoignent généralement de leur bonne volonté : ils veulent s'acquitter de leur dette mais ne parviennent pas à trouver un arrangement avec leur fournisseur sur un échéancier de paiement. Menacés de coupure ou déjà privés d'énergie, ils se tournent vers le médiateur comme un dernier recours.

L'intervention des services sociaux

Ces demandes sont en augmentation : « Au début de l'année 2010, nous comptons dix fois plus de dossiers de ce type qu'au début 2009 », note Marie-Claude Lassadi, chef du service recevabilité. La croissance des sollicitations, qui ne peut laisser indifférent, pose aussi clairement la question des moyens nécessaires à une institution publique comme le médiateur national de l'énergie pour traiter ce type de dossier. Soucieux d'optimiser les ressources dont il dispose et de ne pas créer de doublons

avec des structures d'aides sociales existantes, le médiateur entend prioriser ses actions auprès des travailleurs sociaux en leur offrant son expertise du secteur de l'énergie.

Le médiateur est justement, et dès à présent, fréquemment interpellé par des assistantes sociales et des élus qui interviennent pour les consommateurs démunis et déboussolés. Conseiller municipal à Boulogne-sur-Mer, Grégory S. a fait appel au médiateur pour Sandy, mère de cinq enfants, en cours de divorce. « Parce qu'elle n'avait pas réglé plusieurs arriérés se montant à plus de 1000 euros, son fournisseur avait coupé l'alimentation en gaz. Privée de chauffage et d'eau chaude en plein hiver, sa situation était dramatique. Sur un site Internet, j'avais vu une bannière parlant du médiateur national de l'énergie. Son action a été efficace puisque le gaz a été rétabli dans les dix jours suivant mon appel et un calendrier d'apurement de sa dette lui a été proposé. »



LE PROJET D'OBSERVATOIRE NATIONAL DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Le plan national de lutte contre la précarité énergétique annoncé par le gouvernement le 26 janvier 2010 prévoit la création d'un Observatoire destiné à mieux comprendre

ce phénomène. « On estime qu'entre 3 et 5 millions de ménages Français sont dans cette situation de précarité. Ils éprouvent de réelles difficultés à satisfaire leurs besoins énergétiques, notamment le chauffage. Ils peuvent consacrer plus de 10 % de leurs revenus à l'achat d'énergie pour leur

logement », indique Didier Chérel, coordinateur de la lutte contre la précarité énergétique à l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME). Impayés, endettement progressif, coupures d'énergie, puis restriction et privation de chauffage engendrent des problèmes de santé et un

isolement social des foyers modestes.

Les objectifs de l'Observatoire ? Définir précisément la précarité énergétique, assurer le suivi des aides financières, préventives et d'urgence, apportées aux ménages en situation d'impayés, mettre en place des indicateurs

L'analyse des situations de précarité

À l'automne 2009, le service recevabilité a mis en place une procédure adaptée au traitement de ces dossiers. En raison des actions de recouvrement pressantes et des menaces de coupure, ils sont examinés en priorité. Le chargé de mission vérifie tout d'abord si le consommateur a engagé des démarches auprès des services sociaux, et s'il est au courant des différentes mesures d'aides existantes : tarifs sociaux et aides des Fonds de solidarité pour le logement (FSL) notamment. Si ces démarches ont bien été engagées mais qu'elles sont insuffisantes, ou si le consommateur n'est pas éligible à ces mesures, le chargé de mission s'efforce de recueillir les éléments permettant de prouver sa bonne foi : il vérifie la précarité de sa situation, étudie sa capacité de remboursement, analyse la facturation et l'usage des énergies.

Une collaboration pragmatique avec les fournisseurs

« Ceci fait, nous pouvons entrer en relation avec le fournisseur concerné, par mail ou par téléphone dans les cas les plus urgents, relate Marie-Claude Lassadi. Grâce à ce travail construit, nous essayons d'avoir une collaboration efficace et pragmatique avec leurs services. » Les fournisseurs, qui font face à de nombreuses situations d'impayés, ne sont pas toujours en mesure de distinguer les consommateurs imprévoyants ou de mauvaise foi, des consommateurs réellement en détresse. Ce sont ces derniers que le médiateur entend protéger en appuyant leur dossier auprès des opérateurs.

En outre, le médiateur observe que certains litiges dont il est saisi créent parfois des situations dramatiques chez les ménages les moins favorisés, quand ceux-ci reçoivent d'importantes factures, dues à des estimations anormalement élevées ou à une absence de facturation durant une longue période.

permettant d'assurer le suivi dans le temps et faire un état des lieux des actions et initiatives locales ou nationales de lutte contre la précarité énergétique. « Cet outil a reçu le soutien de différents partenaires, les directions concernées du Ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement Durable et de

la Mer, l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, le Haut comité pour le logement des personnes défavorisées, EDF, GDF SUEZ, l'Union sociale pour l'habitat, l'Union nationale des centres communaux d'action sociale, la Fondation Abbé Pierre pour le logement des défavorisés, etc. et, bien sûr, le médiateur

national de l'énergie, explique Didier Chérel. Étant directement en relation avec les consommateurs en difficulté, les observations du médiateur seront des éléments d'information importants. »

▶
RETROUVEZ
L'INTERVIEW
VIDÉO DE
VÉRONIQUE F.
SUR LE SITE
DU MÉDIATEUR
NATIONAL DE
L'ÉNERGIE

LA PAROLE



Véronique F.

« Divorcée, avec trois enfants étudiants à charge, j'ai du mal à faire face à mes factures d'électricité et de gaz, de plus en plus élevées, avec mon salaire d'infirmière dans un hôpital psychiatrique. J'ai demandé de l'aide au médiateur national de l'énergie.

Il m'a soutenue et ça m'a soulagée. Maintenant, j'ai un planning de prélèvement mensuel. Comme ça, je vois ce que je vais payer, c'est moins angoissant. »



Anne L., conseillère en économie sociale et familiale au Conseil général de l'Eure

« Je suis chargée de l'accompagnement social d'un bénéficiaire du revenu de solidarité active avec deux enfants à charge. Son distributeur a coupé le gaz servant pour le chauffage et l'eau chaude du domicile, suite à une consommation sans contrat avec un fournisseur. Entre les arriérés de consommation et la pénalité pour absence de contrat, la somme réclamée se montait à 994,98 euros. Nous avons passé un temps conséquent pour trouver une solution pour la remise en service et avons donc fait appel au médiateur national de l'énergie. Son intervention a permis le rétablissement du gaz avant le règlement total de la dette et une négociation sur l'échelonnement de celle-ci, à raison de 50 euros par mois. »

« Nous sommes une passerelle entre les fournisseurs et les consommateurs en situation de précarité ou les services sociaux en charge de leur dossier. »

MARIE-CLAUDE LASSADI,
chef du service recevabilité

▶
RETROUVEZ
L'INTERVIEW
VIDÉO DE
DIDIER CHÉREL
SUR LE SITE
DU MÉDIATEUR
NATIONAL DE
L'ÉNERGIE

L'année 2009 a été marquée par une première pour le médiateur national de l'énergie : la « médiation de groupe » avec la recommandation d'une solution d'indemnisation pour environ 4 000 foyers de Montataire et d'autres communes de l'Oise, victimes d'erreurs dans les relevés de leur compteur.

Faits marquants

LE DOSSIER MONTATAIRE, PREMIÈRE MÉDIATION DE GROUPE

C'est une saisine atypique qui est parvenue sur le bureau du médiateur en juillet 2009. Non pas tant sur le fond – une contestation de factures anormalement élevées suite à des relevés de compteurs inexacts – que sur la forme : il a d'abord été saisi par M. Bosino, maire de Montataire (Oise), puis en octobre, par le Comité de défense des usagers du gaz de Montataire et sa région, représentant près de... 600 consommateurs. Ces derniers avaient eu la mauvaise surprise de recevoir au premier semestre 2009 des factures énormes, pouvant s'élever pour certaines jusqu'à 4 000 euros.

Des consommateurs furieux

Des relevés de compteur erronés effectués en 2008 avaient sous-estimé la consommation de nombreux foyers, entraînant un rattrapage important sur les factures suivantes. Le distributeur GrDF, responsable des relevés, a constaté le dysfonctionnement en février 2009 et procédé à un relevé spécial de 24 000 compteurs sur 44 communes de l'Oise. Il identifie alors 4 000 consommateurs touchés par ce qu'il appelle une « erreur humaine ». GrDF informe les fournisseurs et décide alors d'accorder un dédommagement de 25 euros pour chacun d'entre eux. Par ailleurs, le principal fournisseur concerné, GDF SUEZ,



POINTS DE VUE DU COMITÉ DE DÉFENSE DES USAGERS DU GAZ

« Nous avons des réunions avec le médiateur de GDF SUEZ mais, au bout d'un moment, nous n'avancions plus. L'intervention du médiateur national de l'énergie a été

décisive pour débloquer le dossier. Il connaît son sujet, ses analyses sont très fouillées et il se fait entendre des opérateurs. L'indemnisation qu'il a préconisée pour le préjudice que nous avons subi était satisfaisante. »



DANIEL BESNARD, président du comité de défense des usagers du gaz de Montataire et de sa région, créé en juillet 2009

corrige certaines factures et met en place des facilités de paiement au cas par cas. Ces mesures n'ont pas satisfait les consommateurs qui se sont tournés collectivement vers le médiateur national de l'énergie.

Le médiateur pointe les anomalies

Ce « litige de groupe » est une première pour son équipe. « Il a fallu traiter une masse considérable de documents et procéder de façon concertée avec les opérateurs que nous avons rencontrés à plusieurs reprises », témoigne Sophie Fridlansky, chargée de mission au service recommandations. Au terme de ses investigations, le médiateur a jugé que le dysfonctionnement des relevés de compteurs avait été détecté tardivement d'autant plus que le maire de Montataire et plusieurs consommateurs avaient alerté leur fournisseur et le distributeur dès la mi-2008 sur des anomalies. Ceci a entraîné un retard dans les actions de régularisation, dont le médiateur déplore qu'elles n'aient pas été accompagnées d'une information auprès des consommateurs. En outre, il a souligné que le rattrapage de la facturation s'est basé sur des tarifs applicables postérieurement à la période où l'énergie a été réellement consommée. Il a également mis en évidence le fait que le fournisseur GDF SUEZ n'avait pas réévalué en février 2009 les échéanciers de mensualisation sous-estimés de ces clients, ce qui a aggravé le rattrapage de facturation.

Un dédommagement global et forfaitaire

Compte tenu de la gravité des conséquences pour la trésorerie des consommateurs, le médiateur a recommandé un dédommagement global et forfaitaire de 125 euros par foyer : 75 euros à la charge de GrDF et 50 euros pour GDF SUEZ. Cette solution collective a été retenue dans un souci d'efficacité, les milliers de personnes concernées rendant illusoire un traitement rapide de chaque cas individuel. Le médiateur a voulu qu'elle s'applique à tous les consommateurs lésés, et pas seulement à ceux qui l'ont saisi *via* le maire ou le comité de défense, estimant que la complexité des démarches de réclamation et le manque d'information sur les modes de règlements amiables des litiges avaient pu dissuader de nombreux ménages d'agir. Le médiateur a, en outre, recommandé le versement par GDF SUEZ d'une subvention minimale de 50 000 euros aux Centres communaux d'action sociale des 44 municipalités impliquées afin d'aider les consommateurs les plus démunis à régler les factures de rattrapage. Cette recommandation a été suivie en totalité par GDF SUEZ et GrDF.

LA PAROLE À



Jacques Gérard,
directeur du métier Acheminement-
Livraison chez GrDF

« Malgré nos dispositifs de contrôle et les courriers du maire de Montataire adressés à GDF SUEZ que nous aurions dû exploiter, nous n'avons pas détecté assez tôt les dysfonctionnements dans le relevé des compteurs de certains habitants de l'Oise. Avant que le médiateur national de l'énergie soit saisi, nous avons reconnu notre responsabilité : nous nous sommes excusés auprès des clients auxquels nous avons proposé rapidement et de notre propre initiative une indemnité de 25 euros. Le médiateur national de l'énergie a fait un travail de rapprochement entre les parties prenantes – fournisseur, distributeur et représentants des consommateurs. Après avoir établi les faits, il a préconisé un dédommagement forfaitaire qui accorde une plus grande compensation financière pour les personnes impactées mais sans aller jusqu'à effacer la facturation, car l'énergie a été consommée. Au départ, nous avions un petit différend sur le principe d'une indemnisation uniforme quelle que soit la situation des clients et le montant de 75 euros par erreur de relevé nous paraissait un peu trop élevé. Mais au regard du contexte très particulier de ce dossier, il nous a semblé souhaitable d'accepter cet équilibre entre les différentes parties. »



En 2009, j'ai reçu une facture de 1 900 euros, soit 1 200 euros de plus qu'en 2008, où nous nous étions réjouis – à tort ! – des économies que nous pensions avoir faites en changeant la chaudière et les fenêtres. Avec un seul salaire pour faire vivre une famille de quatre personnes, je ne pouvais suivre la proposition de GDF SUEZ de payer cette somme en cinq fois. Le médiateur national de l'énergie a été utile pour faire entendre nos problèmes.”



JEAN-PHILIPPE F.

Même si certains consommateurs en disposent toujours, les « forfaits cuisine » – contrats avec un forfait de consommation de gaz pour l'usage de la cuisine – ne sont plus commercialisés depuis de nombreuses années. Saisi par un syndic, le médiateur national de l'énergie les a sortis de l'oubli, en mettant en lumière d'importants dysfonctionnements. **Faits marquants**

LES « FORFAITS CUISINE » DES CONTRATS INADAPTÉS

La saisine du médiateur national de l'énergie par M. Jean-Luc B., syndic d'une copropriété de seize logements, a dépoussiéré les « forfaits cuisine ». En 1992, cette copropriété avait signé un forfait cuisine collectif, renonçant ainsi aux compteurs individuels, chaque logement étant facturé sur la base forfaitaire d'une consommation de 1 163 kWh/an. « En 2007, j'ai demandé à Gaz de France de réduire le nombre de forfaits facturés puisque quatre logements n'utilisaient plus le gaz, relate M. B. Au service clientèle, personne ne connaissait les "forfaits cuisine" ! Plusieurs courriers recommandés sont restés sans réponse. »

Aucun relevé depuis dix ans

Les investigations du médiateur, qui a auditionné début 2009 GrDF et GDF SUEZ, ont révélé plusieurs anomalies dans la gestion du contrat de la copropriété. Celui-ci stipulait en effet que, tous les deux ans, le forfait pouvait être révisé à la hausse ou à la baisse, selon la consommation mesurée par le compteur collectif installé dans l'immeuble. Or, depuis 1999, aucun relevé n'avait été effectué et, par conséquent, aucun ajustement de la facturation. Un relevé du 25 février 2009 a permis d'apprendre que la copropriété avait consommé, entre 1992 et 2009, 6 920 m³, soit quatre fois moins que les 29 000 m³ facturés sur la base du forfait de 1 163 kWh/an.



LE POINT DE VUE DE GDF SUEZ

« Lors de l'ouverture des marchés, les "forfaits cuisine" n'ont pas pu être immédiatement intégrés dans notre système d'information. Nous n'avons donc pas été en mesure de traiter rapidement la réclamation du syndic. Le médiateur national de l'énergie a joué un rôle d'alerte ; après examen de la situation, nous avons fait une

proposition au client qui l'a acceptée, ce qui a permis de répondre à ses attentes. Le médiateur s'est également demandé si d'autres consommateurs étaient concernés par ce type d'anomalies. Qu'il s'interroge, c'est tout à fait normal. Par contre, il lui faut veiller à ne pas tirer de conclusions hâtives à partir de cas particuliers. Il est donc, bien entendu, dans son rôle

en alertant les services concernés pour qu'une analyse approfondie soit réalisée. S'agissant d'un tarif réglementé, c'est la démarche que nous avons engagée avec l'administration, le régulateur et le distributeur afin de définir les solutions dans la durée, adaptées à ces contrats en extinction depuis déjà plusieurs années. »



PIERRE ASTRUC,
directeur Économie
de la branche Énergie France
de GDF SUEZ



APRÈS PONTARLIER, CAEN

Le litige de Pontarlier a réveillé certains syndics. À Caen (Calvados), en juillet 2009, une société d'économie mixte gérant 43 logements de type HLM et ayant souscrit ce type de contrat en 1995, a réclamé auprès de GDF SUEZ le remboursement du trop perçu depuis cette date. Le fournisseur a répondu, en proposant un forfait collectif de 1 490 euros, basé sur un relevé des consommations pendant six mois, contre 3 560 euros auparavant. Et le remboursement de la différence sur cinq ans, soit 10 350 euros. Insatisfaite, la société a saisi le médiateur national de l'énergie en octobre. En décembre, GDZ SUEZ s'est engagé à rembourser le trop perçu depuis 1995, soit 28 000 euros environ.

Une surestimation au détriment des consommateurs

Le médiateur a considéré que la consommation de référence, établissant le tarif du forfait, semblait surévaluée. Interrogés à ce sujet, ni GDF SUEZ, ni GrDF n'ont été en mesure de justifier la quantité de 1 163 kWh utilisée en référence du forfait. Le fournisseur a même indiqué que les clients n'utilisant le gaz que pour la cuisine et disposant d'un compteur individuel consommaient en moyenne 660 kWh/an. Il a en outre affirmé que la base de référence pour le calcul du montant des « forfaits cuisine » collectif – tarif réglementé de 96 euros par logement et par an – était depuis 2007 de 660 kWh/an. Toutefois, le médiateur a constaté que la grille des tarifs réglementés en vigueur depuis le 1^{er} avril 2009 indiquait une quantité de référence de 1 163 kWh et que les coûts d'acheminement sur le réseau de distribution, applicables à tous les fournisseurs, étaient fondés sur un forfait correspondant à ce même niveau de consommation. Pour le médiateur, la consommation de référence réglementaire du forfait était donc supérieure de 503 kWh à celle des clients dotés d'un compteur individuel avec les mêmes usages, sans justification.

Adapter les contrats à la réglementation en vigueur

« Nous avons mis en évidence que ce type de contrat ne correspondait plus à la réglementation en vigueur, indique Catherine Lefrançois, adjointe au chef du service recommandations. Le code de la consommation prévoit en effet, depuis juillet 2007, une facture annuelle en fonction de l'énergie consommée. » Une recommandation générique invite donc les fournisseurs proposant des « forfaits cuisine » à réfléchir, en lien avec les autorités concernées, à une mise en conformité de ces contrats

d'un autre temps. À l'initiative de la Direction Générale de l'Écologie et du Climat (DGECC), un groupe de travail s'est réuni fin 2009 afin d'examiner les solutions techniques et réglementaires envisageables pour les 2 300 contrats « forfaits cuisine » collectifs représentant environ 7 000 immeubles et 140 000 consommateurs. La solution qui pourrait être retenue consisterait à poser des compteurs collectifs dans les immeubles qui n'en disposent pas encore, ce qui permettrait de facturer chaque immeuble en fonction des consommations réelles de ses occupants. Chaque résident se verrait ainsi facturé, en lieu et place d'un forfait, une quote-part de la consommation effective de son immeuble.

La solution préconisée par le médiateur national de l'énergie met enfin un terme au litige. En 2010, le forfait collectif se monte à 550 euros – contre 1 676 les années précédentes. Et nous avons perçu un remboursement de 3 000 euros.

JEAN-LUC B.



En 2009, le médiateur national de l'énergie a traité de nombreux thèmes dans ses recommandations. Ils vont des problèmes de changement de fournisseur, à la qualité de fourniture d'énergie en passant par l'application des tarifs sociaux. **Faits marquants**

ÉCHANTILLON DES LITIGES ANALYSÉS

QUAND LA CHARGE DE LA PREUVE INCOMBE AU GESTIONNAIRE DE RÉSEAUX...

Recommandation n°2009-001
14 janvier 2009



PIERRE L.

Suite à une coupure de courant, M. Pierre L., résidant en Haute-Vienne, a constaté que sa plaque de cuisson à induction ne fonctionnait plus, ce qui lui a coûté une réparation de 370 euros. Répondant à ses courriers, ERDF a confirmé un incident sur le réseau. Toutefois, selon le distributeur, celui-ci n'a pu endommager du matériel électrique et la réclamation du consommateur a donc été jugée infondée.

À ERDF de prouver l'absence de lien de causalité

Au médiateur national de l'énergie saisi par M. L., ERDF a fait valoir les mêmes arguments, précisant qu'aucune autre réclamation de clients habitant le même secteur ne lui avait été adressée. Prenant acte des éléments techniques avancés par le distributeur, le médiateur a reconnu que le lien de cause à effet entre la chute de tension sur le réseau et la panne des plaques de cuisson n'était pas totalement établie par le consommateur. Néanmoins, s'appuyant sur une décision du CoRDIS* du 15 décembre 2008 stipulant que « la charge de la preuve

de la bonne exécution du contrat incombe au gestionnaire de réseau », il a estimé qu'il revenait à ERDF de démontrer que l'incident n'avait pas détérioré l'appareil de M. L.

Une expertise amiable

Le médiateur a souligné que, dans la procédure d'indemnisation d'ERDF pour les clients en offre de marché, le consommateur peut demander au distributeur une expertise amiable en cas de dommage imputable à un incident sur le réseau. Considérant que cette procédure doit s'appliquer à tous les clients, sans discrimination, il a recommandé à ERDF de réaliser cette expertise du dommage de M. L. Le distributeur a informé le médiateur en mars 2009 qu'il ne suivrait pas cette recommandation. M. L. a alors saisi le juge de proximité et obtenu le remboursement par ERDF des frais de réparation de sa plaque à induction.

*CoRDIS : Comité de Règlement des Différends et des Sanctions de la Commission de régulation de l'énergie.

UNE FACTURE ABERRANTE DUE À UN « TOUR DE COMPTEUR »

Recommandation n°2009-111
30 juin 2009

Les problèmes de « tours de compteur » ne sont pas rares et la saisine de M. et Mme G. pharmaciens en Dordogne, a permis au médiateur national de l'énergie de les mettre en lumière. Après avoir mis fin à leur contrat de fourniture d'électricité avec Poweo, pour leur pharmacie, ces derniers ont reçu en juin 2008 une facture de résiliation de 8 067 euros. Un montant qu'ils qualifient de « fantaisiste », leur facture faisant apparaître une consommation de 87 000 kWh en heures creuses, soit de minuit à 8 h du matin, période pendant laquelle leur officine est fermée.

Un tour de compteur imaginaire

L'origine de l'anomalie remonte au premier changement de fournisseur de ces consommateurs en 2006. Les index de bascule avaient alors été largement surestimés par ERDF, notamment en heures creuses, entraînant par la suite un rejet des relevés du compteur considérés comme anormaux

au profit d'index estimés. Jusqu'au moment où le distributeur a considéré que le compteur avait accompli un tour supplémentaire, après être repassé par zéro. Outre cette erreur de comptage d'ERDF, le médiateur a pointé deux dysfonctionnements chez le fournisseur Poweo : l'absence de détection d'une facture aberrante et le défaut de traitement de la réclamation de M. et Mme G.

Une facture rectifiée mais pas de dédommagement

La facture corrigée, qui s'élève à 1 450 euros, n'a été établie qu'en juin 2009, alors que Poweo disposait des données du redressement depuis le mois de janvier. « Le médiateur ayant démontré que ce montant était correct, nous avons payé notre facture, explique Jean-Luc G. Par contre, nous n'avons pas reçu le dédommagement de 138 euros qu'il recommandait à ERDF de nous verser. »

LE DEVOIR D'UNE INFORMATION FIABLE

Recommandation n°2009-172
13 octobre 2009



JEAN-MARC V.

Les fournisseurs ont un devoir d'information sur le coût des prestations du distributeur. C'est la position du médiateur national de l'énergie, exprimée à l'occasion de la saisine de M. Jean-Marc V., habitant du Gard. Ce consommateur, souhaitant s'équiper d'une pompe à chaleur pour réaliser des économies d'énergie, s'est renseigné auprès de son fournisseur sur le coût de la modification de son branchement électrique : « Mon conseiller EDF m'a dit que le prix d'un passage du monophasé au triphasé facturé par ERDF était de 135 euros. J'ai pris ma décision en fonction de cette somme et j'ai commandé la pompe à chaleur. Or, une fois la pompe installée, le devis du technicien d'ERDF se montait à environ 800 euros. J'ai eu l'impression qu'on m'avait un peu forcé la main. C'est ce que je voulais dénoncer en sollicitant le médiateur. »

Un catalogue des prestations du distributeur peu clair

Le médiateur a considéré que le fournisseur avait failli à son devoir d'information vis-à-vis du consommateur. Il a noté également que le catalogue des prestations du distributeur ERDF, censé s'adresser aussi au grand public, s'avérait peu clair, y compris pour un conseiller clientèle d'EDF. Le médiateur a recommandé à EDF de dédommager M. V. des frais supplémentaires occasionnés par l'information inappropriée qui lui a été communiquée, soit 660 euros. S'ajoutait un dédommagement de 25 euros pour l'absence de réponse à sa réclamation. « J'ai reçu un courrier d'EDF, qui passe sous silence le dédommagement, me disant qu'ils suivaient la recommandation du médiateur et qu'ils déduiraient les 660 euros de ma prochaine facture, témoigne M. V. Or, rien n'a été encore répercuté sur mes factures de janvier et mars 2010. »

ÉCHANTILLON DES LITIGES ANALYSÉS (suite)

DÉLAI RAISONNABLE POUR L'APPLICATION D'UN TARIF SOCIAL

Recommandation n°2009-174
13 octobre 2009

La situation sociale de M. Pascal C. lui permet de bénéficier du tarif de première nécessité en électricité (TPN). Ayant transmis à EDF la notification d'éligibilité établie par la Sécurité sociale en septembre 2008, il s'est étonné de voir tarder l'application de ce tarif, malgré trois courriers de réclamation. Le médiateur national de l'énergie a été saisi en février 2009 par un délégué départemental du Médiateur de la République, agissant au nom de M. C. À la suite de cette saisine, le tarif social a été appliqué aux factures du consommateur à partir du 25 mai 2009. M. C. demandait une application rétroactive de ce tarif à compter de septembre 2008.

Le TPN doit s'appliquer à compter de la date d'envoi de l'attestation

Dans ses conclusions, le médiateur national de l'énergie, s'il comprend qu'un délai

de traitement « raisonnable » est nécessaire entre le moment où le fournisseur est informé du droit d'un consommateur au TPN et la mise en route du contrat à ce tarif, observe toutefois qu'EDF a dérogé au décret du 8 avril 2004 relatif à la tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité. Celui-ci prévoit en effet une application du TPN « à compter de l'envoi de l'attestation ». De plus, EDF n'a pas répondu aux trois courriers de M. C., ce qui traduit un dysfonctionnement de son service client.

Le médiateur a recommandé au fournisseur EDF une application rétroactive du tarif social, soit le remboursement du trop-perçu correspondant à la période de septembre 2008 à mai 2009, ainsi qu'un dédommagement de 50 euros pour ne pas avoir traité les réclamations du consommateur. La recommandation du médiateur a été suivie en totalité par EDF.

Le décret du 8 avril 2004 relatif à la tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité [...] prévoit [...] une application du TPN à compter de l'envoi de l'attestation.”

QUAND L'INDEX DE BASCULE FAUSSE LA FACTURE DE RÉSILIATION

Recommandation n°2009-188
4 novembre 2009

Le changement de fournisseur n'est pas toujours un « long fleuve tranquille », comme a pu le constater, en septembre 2008, Mlle Fatima L., résidant en Lorraine. Après avoir souscrit un contrat chez Altergaz, la jeune femme a reçu une facture de résiliation de son ancien fournisseur, GDF SUEZ. « Le montant de 619 euros me semblait très important et le relevé de compteur indiqué sur cette facture était supérieur de près de 1200 m³ à ce qu'indiquait mon compteur. J'ai appelé plusieurs fois le service clientèle de GDF SUEZ, mais sans résultat. Je n'ai pu obtenir la rectification de ma facture, j'ai alors fait opposition au prélèvement. » Après trois réclamations écrites sans réponse, Mlle L. a saisi le médiateur national de l'énergie en février 2009.

Explications divergentes du distributeur et du fournisseur

L'index de bascule, qui sert d'index de résiliation pour l'ancien fournisseur et d'index

de départ pour le nouveau, est au cœur du litige. Cet index est calculé par le distributeur et non pas relevé par un agent dans le cadre des procédures en vigueur. Après examen des faits, le médiateur a conclu que ce calcul n'avait pas été convenablement réalisé. Selon les explications données par le distributeur GrDF, l'index de changement de fournisseur a été estimé à partir de la consommation annuelle de référence (CAR), supérieure à 30 000 kWh, que lui a indiquée GDF SUEZ pour Mlle L. De son côté, le fournisseur a contesté avoir transmis une telle donnée, faisant valoir que la consommatrice avait souscrit une offre basée sur une CAR de 12 000 kWh. Or, d'après un tableau des relevés fourni par GrDF, le médiateur a constaté que la consommation de Mlle L. se situait plutôt autour de 6 000 kWh/an. L'erreur dans le calcul de l'index de bascule représentait ainsi au moins six mois de consommation.

Des frais de résiliation injustifiés

À la faveur d'un réexamen du dossier à la suite de la saisine, GDF SUEZ a proposé à la jeune femme de corriger sa facture de résiliation et de lui rembourser 220 euros ; il a également annulé 35 euros de frais de résiliation. Sur ce point, le médiateur a rappelé que le droit européen pose comme principe la gratuité du changement de fournisseur, ce qui a été transposé dans le Code de la consommation qui précise les conditions, restrictives, à la facturation de frais de résiliation.

FATIMA L.

Mon fournisseur a attendu que je saisisse le médiateur national de l'énergie pour me proposer une solution. Je l'ai acceptée mais j'ai tout de même maintenu ma saisine. Cependant, je n'ai pas obtenu le dédommagement de 50 euros que recommandait le médiateur pour les désagréments que j'ai subis, GDF SUEZ ne s'estimant pas fautif."

LA FIN D'UN LONG COMBAT

Retour sur la recommandation
n°2008-006 – 23 juin 2008



JEAN-LUC B.

Une autre décision de justice donne raison à un consommateur, en s'appuyant sur une recommandation du médiateur national de l'énergie. M. Jean-Luc B., habitant dans les Bouches-du-Rhône avait saisi le médiateur en février 2008 car il contestait une facture anormalement élevée (1 115 euros) qu'il pensait due à un dysfonctionnement de son compteur. En juin 2008, le médiateur confirmait cette hypothèse, demandant au distributeur ERDF de corriger la consommation enregistrée, et au fournisseur EDF de régulariser la facturation en conséquence.

Retard dû à une confusion entre EDF et ERDF

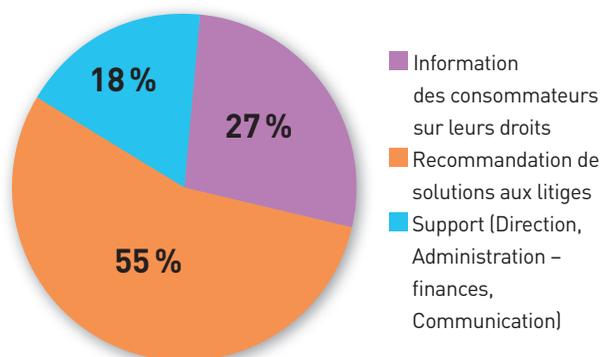
La recommandation n'ayant pas été suivie, M. B. a déposé plainte auprès du juge de proximité à Aubagne. « J'ai joint la recommandation du médiateur national de l'éner-

gie à mon dossier, pensant qu'elle serait un argument de poids en ma faveur », confiait-il dans le rapport d'activité 2008 du médiateur. Effectivement, dans une décision du 27 juillet 2009, le juge a suivi les préconisations du médiateur et ordonné la correction de la facture. Pour autant, M. B. n'était pas au bout de ses peines. Car le jugement n'a pu être appliqué en raison d'une erreur sur la dénomination de l'entreprise condamnée – ERDF à la place d'EDF. Une nouvelle décision, du 8 mars 2010, a remis les choses en ordre, le juge de proximité soulignant que l'erreur matérielle du jugement initial trouvait son origine « non pas dans la fausse interprétation d'un texte ou d'un document, mais dans le morcellement des prestations qui accompagne le dépérissement du service public et la multiplication des signes, acronymes et autres abréviations qui favorisent la confusion et le quiproquo. »

L'année 2009 a vu la création du service recevabilité et du service recommandations, ainsi que le rattachement à l'institution d'Énergie-Info, le service d'information des consommateurs co-financé avec la Commission de régulation de l'énergie. **Bilans**

INDICATEURS SOCIAUX

RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR MISSION



La moyenne d'âge des agents témoigne aussi de la volonté du médiateur national de l'énergie de donner à de jeunes diplômés l'opportunité d'une première expérience professionnelle dans un environnement dynamique en constante évolution."



BÉATRICE GAUDRAY,
chef du service administration
et finances

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

Âge	HOMMES	FEMMES
61 ans et plus	1	0
56 - 60 ans	0	1
51 - 55 ans	0	1
46 - 50 ans	0	3
41 - 45 ans	0	2
36 - 40 ans	4	2
31 - 35 ans	1	5
26 - 30 ans	3	5
20 - 25 ans	0	5
< 20 ans	0	0

35 ans

ÂGE MOYEN DES AGENTS
DU MÉDIATEUR NATIONAL
DE L'ÉNERGIE

33

NOMBRE D'AGENTS EN POSTE
AU 31 DÉCEMBRE 2009

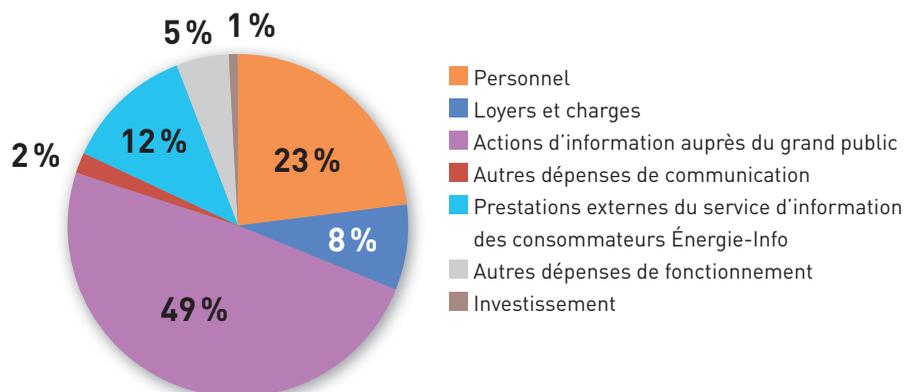
L'année 2009 a été une nouvelle fois marquée par la parution tardive de notre arrêté budgétaire, le 21 juillet 2009 seulement. Cela a eu pour conséquence de concentrer la mise en œuvre de nos projets et de nos recrutements sur le second semestre de l'année."

STÉPHANE MIALOT,
directeur des services

RAPPORT FINANCIER

	2008			2009		
	Budget prévisionnel	Budget réalisé	% d'exécution	Budget prévisionnel	Budget réalisé	% d'exécution
Total	2 015 000	1 620 943	80%	7 781 000	7 330 147	94 %
Personnel	490 000	292 500	60 %	1 690 000	1 685 027	100 %
Fonctionnement hors personnel	1 475 000	1 279 268	87 %	6 001 000	5 562 950	93 %
Dont						
Loyers et charges	400 000	371 777	93 %	610 000	569 118	93 %
Actions d'information auprès du grand public				3 840 000	3 575 440	93 %
Autres dépenses de communication	100 000	60 296	60 %	200 000	154 503	77 %
Prestations externes du service d'information des consommateurs Énergie-Info	800 000	403 695	50 %	910 000	894 234	98 %
Autres dépenses de fonctionnement	175 000	165 601	95 %	441 000	369 655	84 %
Investissement	50 000	49 176	98 %	90 000	82 170	91 %

RÉPARTITION DU BUDGET RÉALISÉ PAR POSTE



LE BUDGET DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE REPRÉSENTAIT

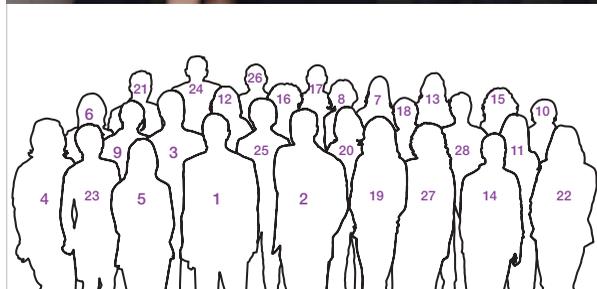
0,2%

DES SOMMES COLLECTÉES AU TITRE DE LA CONTRIBUTION AU SERVICE PUBLIC DE L'ÉLECTRICITÉ EN 2009

Tous les collaborateurs du médiateur national de l'énergie partagent un objectif commun : assurer à chaque consommateur une réponse personnalisée et adaptée à sa situation, dans le respect des valeurs d'indépendance, de transparence et d'équité.

Nous contacter

L'ÉQUIPE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



L'équipe du médiateur national de l'énergie au 31 décembre 2009.

1. Denis MERVILLE – 2. Bruno LECHEVIN – 3. Stéphane MIALOT – 4. Béatrice GAUDRAY – 5. Véronique LACROIX – 6. Linda MENTFAKH – 7. Katia LEFEUVRE – 8. Emilie JAUTZY – 9. Sophie MARIN – 10. Marie-Claude LASSADI – 11. Jessica JERDAK – 12. Leslie DIF – 13. Fleur ETAIX – 14. Dévika ASHOK – 15. Elhame AKRIM – 16. Myriam CAMARA-MANGEL – 17. Guillaume GIROT – 18. Marcel JOCRISSE-ZURLINDEN – 19. Catherine LEFRANÇOIS – 20. Caroline KONTER – 21. Raphaël DESMARIS – 22. Audrey OUDIT – 23. Frédérique COFFRE – 24. Franck DELAUNAY – 25. Summit JOSEPH – 26. Bruno MONGINOUX – 27. Morgane COLMONT – 28. Ophélie POTIER

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

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

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

Il est également possible de saisir le médiateur en ligne :
www.energie-mediateur.fr

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

TOUT CONNAÎTRE SUR VOS DÉMARCHES ET VOS DROITS :

www.energie-info.fr

 **N°Azur 0 810 112 212**

LOI N° 2006-1537 DU 7 DÉCEMBRE 2006 RELATIVE AU SECTEUR DE L'ÉNERGIE (Extrait)

Article 7

I. – Après l'article 43 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000 précitée, il est inséré un article 43-1 ainsi rédigé :

« Art. 43-1. – Il est institué un médiateur national de l'énergie chargé de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel et de participer à l'information des consommateurs d'électricité ou de gaz naturel sur leurs droits.

« Le médiateur ne peut être saisi que de litiges nés de l'exécution des contrats mentionnés dans la section 12 du chapitre I^{er} du titre II du livre I^{er} du code de la consommation ou à l'article 43 de la loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie et ayant déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable du consommateur auprès du fournisseur intéressé, qui n'a pas permis de régler le différend dans un délai fixé par voie réglementaire.

« Il est saisi directement et gratuitement par le consommateur ou son mandataire. Il formule sa recommandation dans un délai fixé par voie réglementaire et motive sa réponse. La saisine suspend la prescription des actions en matière civile et pénale pendant ce délai.

« Le médiateur est nommé pour six ans par le ministre chargé de l'énergie et le ministre chargé de la consommation. Son mandat n'est ni renouvelable, ni révocable.

« Le médiateur rend compte de son activité devant les commissions du Parlement compétentes en matière d'énergie ou de consommation, à leur demande. Il dispose de services qui sont placés sous son autorité. Il peut employer des fonctionnaires en position d'activité ou de détachement ainsi que des agents contractuels. Le médiateur dispose de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Son budget est arrêté par les ministres chargés de l'économie, de l'énergie et de la consommation

sur sa proposition. Les dispositions de la loi du 10 août 1922 relative à l'organisation du contrôle des dépenses engagées ne lui sont pas applicables.

« Le médiateur perçoit pour son fonctionnement une part du produit de la contribution mentionnée au I de l'article 5 de la présente loi. »

II. – Au début de l'article 38 de la même loi, il est inséré un I A ainsi rédigé :

« I. – A. – Le comité de règlement des différends et des sanctions est chargé d'exercer les missions confiées à la Commission de régulation de l'énergie par le présent article. »

III. – Au début du premier alinéa de l'article 40 de la même loi, il est inséré une phrase ainsi rédigée :

« Le comité de règlement des différends et des sanctions est chargé d'exercer les missions confiées à la Commission de régulation de l'énergie par le présent article. »

IV. – Le I de l'article 5 de la même loi est ainsi modifié :

1° La première phrase du douzième alinéa est complétée par les mots :

« , et le budget du médiateur national de l'énergie » ;

2° Le seizième alinéa est complété par une phrase ainsi rédigée :

« Elle verse au médiateur national de l'énergie une somme égale au montant de son budget le 1^{er} janvier de chaque année. »

V. – Pour l'année 2007, la Caisse des dépôts et consignations verse au médiateur national de l'énergie, à la demande des ministres chargés de l'économie, de l'énergie et de la consommation, les sommes qui sont nécessaires à son installation. Elle verse ensuite, le cas échéant, la différence entre le montant de son budget et les sommes déjà versées au titre de cette année, à la date à laquelle ce budget est arrêté.



Informier, conseiller, protéger