



RAPPORT DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

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

Annexes

Comptes rendus des auditions
et contributions des acteurs

Décembre 2010

SOMMAIRE

Comptes rendus des auditions

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

GDF SUEZ Branche Energie France : M. Henri Ducre, directeur de la Branche Energie France, accompagné de MM. Pierre Chatain, directeur de la direction clients habitats et professionnels, et Jean-Pierre Hervé, directeur clients professionnels France et directeur des Relations Externes B to C 5

UFC Que Choisir : M. Alain Bazot, président, accompagné de Mme Caroline Keller, chargée de mission énergie 8

Gaz Réseau Distribution France (GrDF) : M. Jacques Gérard, directeur acheminement-livraison, accompagné de MM. Philippe Minvielle, délégué acheminement-livraison, et Gilles Hengoat, délégué acheminement-livraison région Ouest 11

POWEO : Mme Nathalie Dostert, directeur des relations avec les opérateurs de réseaux, accompagnée de Mmes Isabelle Corneau-Cremers, juriste, Gaëlle Kubisztal, chargée de médiation, Meleyne Rabot, chef de projet, et de M. Cédric Belloir, manager back-office 16

Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) : Mme Violaine Lanneau, chef du service consommation, accompagnée de Mme Joëlle GUINOT, directrice du Syndicat Départemental d'Énergie de l'Aube (SDEA) 19

Confédération Syndicale des Familles (CSF) : Mme Elsa Cohen, secrétaire confédérale et responsable du secteur économie, consommation et santé et environnement, accompagnée de M. Vincent Michel, chargé de mission au secteur économie, consommation, santé et environnement 23

DIRECT ENERGIE : M. Fabien Choné, directeur général délégué, accompagné de M. Martial Houille, directeur des affaires juridiques, institutionnelles et réglementaires 25

Confédération du Logement et du Cadre de Vie (CLCV) : M. Thierry Saniez, délégué général, accompagné de Mme Sandrine Perrois, juriste 28

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

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

Contributions écrites

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

Association de défense du pouvoir d'achat des consommateurs (ADPAC)	39
Agence Locale du Pays de Rennes (ALE)	41
UFC Que Choisir Nancy	43
UFC Que Choisir Marseille	44
Plates formes de service publics de Marseille	45
Mairie de Bennwihr	46
Syndicat Départemental d'Energies de la Dordogne (SDE 24)	47
Conseil général de la Loire	49
FNSICAE et ELE	50
GAS NATURAL EUROPE	52

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

Introduction

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

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

Compte rendu de l'audition de GDF SUEZ

9 septembre 2010

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le médiateur a rappelé que certaines modalités de facturation, choisies par le fournisseur GDF SUEZ et non pas imposées par la réglementation, ont pu contribuer aux incompréhensions et à l'insatisfaction de nombreux clients, par exemple : la complexité de la régularisation semestrielle de la facturation des clients bimestriels, l'absence de prise en compte des relevés intermédiaires pour réévaluer à la hausse ou la baisse les mensualités, l'abandon pendant plusieurs mois du relevé confiance et de l'affichage des consommations estimées en m³, ou la mise en œuvre de calculs *pro rata temporis* complexes avec des coefficients climatiques mensuels qui dépendent du tarif du client.

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

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

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

En première analyse, le médiateur souhaite disposer, notamment :

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

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

Le médiateur national de l'énergie a précisé que ce rapport devait être perçu comme une opportunité de restaurer la confiance des consommateurs à l'égard de marchés qui depuis leur ouverture à la concurrence souffrent de l'opinion négative du public. Ses services prendront contact avec l'interlocuteur désigné par GDF SUEZ afin de préciser la liste des documents attendus, planifier la réunion sur le SI de facturation, et définir les modalités de travail ultérieures.

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

21 septembre 2010

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

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

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

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

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

L'association mentionne également différents dysfonctionnements :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Compte rendu de l'audition de GrDF

22 septembre 2010

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. L'absence au relevé cyclique

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

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

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

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

2. Le changement de fournisseur

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

3. La mise hors service

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

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

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

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

5. La consommation sans fournisseur

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

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

6. La rectification d'index

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il a proposé d'étudier les pistes d'amélioration suivantes :

- l'amélioration des canaux de transmission d'auto-relevés lors d'absence aux relevés dont l'expérimentation est en cours ;
- l'utilisation de nouveaux canaux pour communiquer aux clients sur l'annonce du passage du releveur (sms, web...) ;
- la promotion de l'auto-relevé lors de changement de fournisseur ;
- la validation avec les acteurs du marché du gaz naturel de nouveaux moyens à mettre en œuvre pour limiter les absences multiples lors des relevés ;
- le renforcement du contrôle des consommations annuelles de référence saisies par les fournisseurs (cohérence avec le tarif...).

Compte rendu de l'audition de POWEO

1^{er} octobre 2010

Le fournisseur POWEO indique être particulièrement intéressé par la consultation publique car elle est l'occasion de faire part de son point de vue sur la problématique particulièrement sensible et technique qu'est la facturation.

De manière liminaire, il informe le médiateur des problèmes de fiabilité que posent les index transmis par les distributeurs, dont il ignore parfois s'ils font suite à une relève réelle ou s'ils ont été estimés. En outre, certaines estimations peuvent être aberrantes.

C'est pourquoi des procédures de contrôle internes ont été mises en place pour veiller à la cohérence des index reçus. Le fournisseur POWEO dispose ainsi de ses propres méthodes d'estimation tenant compte des usages, de la taille du foyer, du nombre de pièces et des caractéristiques d'isolation du logement. Ces paramètres lui permettent de mieux prendre en compte les données transmises par les gestionnaires de réseaux. Il précise qu'il ne tient pas compte des estimations de consommation intermédiaires effectuées en électricité par le gestionnaire de réseau ERDF. Grâce à ses estimations, fiabilisées par la prise en compte d'index auto-relevés par ses clients, POWEO poursuit l'objectif d'établir des factures les plus proches possibles de la consommation réelle de ses clients, et conformes aux obligations réglementaires.

POWEO relève cependant qu'il n'est qu'un « passeur de flux » et qu'il est tenu de facturer ses clients en fonction des données qui lui sont transmises par les distributeurs. Les problèmes d'échanges de flux se posent principalement en gaz naturel, dans les relations avec le distributeur GrDF. Ainsi, les flux de consommations négatives ou nulles touchent environ 1 % des clients de POWEO. Il peut arriver aussi que les flux d'index de mise en service ou de résiliation ne lui soient pas transmis. Dans ces situations, il ne peut pas facturer ses clients.

Il rencontre également des problèmes quant à la transmission de « flux » de frais liés à des prestations du distributeur (forfait d'accès à l'énergie par exemple) parfois incohérents.

Comme la plupart des fournisseurs, POWEO propose deux rythmes de facturation différents : la mensualisation ou la facturation bimestrielle. Ses clients sont répartis environ par moitié dans chacune de ces catégories.

Les clients bimestriels sont facturés de leurs consommations jusqu'à la date d'émission de la facture. Ainsi, même pour les factures pour lesquelles le distributeur a communiqué un index réel, il y a presque toujours une part de consommation estimée dans la facture émise par POWEO car son calendrier de facturation n'est pas synchronisé avec les dates de relevés mais avec les dates de souscription.

Interrogé sur le choix de ce mode de facturation, POWEO l'explique par des raisons historiques (son système d'information a été conçu en fonction des offres qu'il proposait initialement, à savoir des forfaits) et stratégiques (peu de clients s'en plaignent et recherchent davantage un lissage de leurs dépenses). Il réfute l'hypothèse selon laquelle il y aurait là une recherche de fonds de roulement mais est conscient qu'il serait peut-être mieux qu'au moins une fois par an, ses clients reçoivent une facture de régularisation basée sur le relevé du distributeur.

Cependant, il serait pour cela nécessaire d'investir dans des évolutions lourdes de son système d'information. Compte tenu du faible nombre de réclamations de ses clients sur le calcul des estimations, POWEO précise que ce projet n'est pas prioritaire.

Concernant les clients mensualisés, la facture de régularisation annuelle est établie à partir du relevé réel du distributeur.

Lorsque POWEO signe un contrat avec un client, suite à un changement de fournisseur, il récupère l'historique du client sur les douze derniers mois ainsi que sa consommation annuelle de référence (CAR) en gaz naturel. Il s'agit cependant d'un historique brut, non retraité du climat, que POWEO ne prend pas en compte puisqu'il calcule ses propres estimations. Il encourage ses clients à lui communiquer des index auto-relevés (y compris lors du changement de fournisseur, ce qui lui permet de fiabiliser ses estimations).

Afin de limiter les problèmes d'index de changement de fournisseur sous-estimés ou surestimés, POWEO souhaiterait qu'en cas de changement de fournisseur, un relevé spécial à la charge du distributeur puisse être mis en œuvre lorsqu'aucun relevé du compteur n'a été effectué dans les 12 derniers mois.

Le médiateur interroge ensuite le fournisseur POWEO sur sa méthode de calcul permettant de répartir les consommations avant et après une évolution de prix, en particulier pour les offres indexées sur les tarifs réglementés.

POWEO indique qu'il a recours à un calcul *pro rata temporis*, sans possibilité de prise en compte d'index auto-relevé. Il souligne les difficultés engendrées par les délais trop courts entre la publication des arrêtés d'évolution tarifaire et leur date d'entrée en vigueur (par exemple, pour la dernière évolution des tarifs réglementés du gaz naturel, seulement trois jours séparaient les deux dates).

Concernant le système d'échanges avec les distributeurs sur les consommations estimées/relevées, POWEO estime que les contrôles de cohérence en amont des données qui lui sont transmises devraient être renforcés par les distributeurs, avec notamment des relèves spéciales en cas d'anomalies.

Les flux gaz naturel communiqués par GrDF sont parfois hors normes : Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS), qui ne sont pas dans la fourchette réglementaire garantie par le distributeur (2,5%), types de relève non documentés dans les guides d'implémentation (1/3 des sites professionnels).

Enfin, concernant la facturation, POWEO souhaite faire part des remarques suivantes :

- l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif à la présentation des factures et à leurs mentions obligatoires nécessite d'être adapté. En effet, le nombre de mentions à faire figurer sur les factures ne favorise pas la clarté nécessaire pour la bonne compréhension des factures par les consommateurs. Il relève qu'il s'est d'ailleurs opposé au projet de transposition du troisième paquet proposé par la DGCCRF en ce que cette dernière souhaite multiplier le nombre de mentions sur les factures ;
- un fournisseur d'énergie est actuellement contraint de faire des avances de trésorerie en cas de factures impayées, puisque le délai de paiement accordé par le distributeur au fournisseur pour l'acheminement est de 15 jours alors que celui que le fournisseur doit accorder à ses clients en cas d'impayés est beaucoup plus long ;
- il est nécessaire de rechercher une meilleure qualité de service du distributeur, ce qui implique une autorité de régulation dotée de pouvoirs forts lui permettant notamment de fixer des objectifs plus contraignants ;
- la transposition du troisième paquet doit se faire dans le sens de l'éducation des consommateurs et d'une clarification des règles, et non d'une multiplication des dispositions législatives et réglementaires.

Le médiateur aborde la question du traitement des réclamations par POWEO.

POWEO indique que son service clients reçoit chaque mois 40 000 appels, 2 000 courriels et 8 000 courriers. 85 % de ces demandes sont gérés par les conseillers clientèle ; 15 % de ces contacts nécessitent un traitement approfondi et peuvent donc être considérés comme des réclamations. Il dénombre ainsi 7 500 réclamations environ par mois. 250 à 300 provenant du médiateur national de l'énergie, d'associations de consommateurs, de protections juridiques, de tribunaux ou de commissariats sont traitées par son service « médiation » composé de quatre personnes.

Le fournisseur POWEO a ainsi dû augmenter les effectifs de son service clients et améliorer la formation de ses conseillers, ce qui lui a permis d'éviter des réclamations dues à une absence de réponse. Au mois de mai 2010, 4 000 courriers étaient en attente de traitement. Il arrive maintenant à les traiter à J+1 et a pour objectif d'arriver à les traiter au « fil de l'eau ». Il fait également part de son effort pour apporter des réponses écrites, domaine où il reconnaît conserver une marge de progression.

Il a de plus augmenté les effectifs de son service « médiation », recrutant deux personnes supplémentaires et formant quatre personnes sur ses plates-formes téléphoniques qui sont à même de venir en soutien de son équipe « médiation » pour le traitement des réclamations.

POWEO tient à souligner que sa volonté d'améliorer les délais de traitement des réclamations est parfois contrecarrée par les délais de réponse des distributeurs. Il souligne l'absence d'uniformité des réponses apportées par ceux-ci, qui varient en fonction de la région en charge du traitement de la demande. De plus, le langage utilisé par ceux-ci peut paraître incompréhensible du fait de l'utilisation d'un style télégraphique. Enfin, il souhaite la mise en place d'outils plus réactifs, offrant une plus grande souplesse dans les échanges avec les distributeurs à travers notamment la possibilité d'exposer des cas concrets et de poser des questions.

POWEO souhaite profiter de cette consultation publique pour mettre en avant le fait que les fournisseurs sont l'interface clients des distributeurs et qu'ils assument seuls les risques liés à l'activité des distributeurs en termes de coûts (les corrections à la suite d'erreurs du distributeur nécessitent des interventions humaines, difficilement automatisables). L'image des fournisseurs en pâtit également. Il préconise l'adoption d'une réglementation plus contraignante que la régulation incitative actuellement en vigueur, la fixation d'objectifs plus rigoureux, notamment sur la qualité des index communiqués.

Concernant l'électricité, à la différence du gaz naturel, il souligne la difficulté d'accéder aux données de relève lorsqu'un client est sorti de son périmètre.

Le dernier point que souhaitait aborder le médiateur concerne les remboursements aux clients en cas de trop-perçu. POWEO indique que le délai de remboursement des avoirs pour les clients mensualisés est de 15 jours à 1 mois, quel que soit le montant. Pour les clients ayant choisi une facture bimestrielle, l'avoir est reporté sur la facture suivante mais le client conserve la possibilité d'en demander expressément le remboursement, qui s'effectuera sous un mois. Quant aux clients qui ont clôturé leur contrat, le remboursement est normalement automatiquement généré par le système d'information et le délai de versement des sommes dépendra notamment du mode de règlement choisi par le client.

En conclusion, le fournisseur POWEO indique qu'il répondra par écrit à la consultation publique du médiateur national de l'énergie, et qu'il lui transmettra des données plus précises sur l'évolution et la typologie de ses réclamations clients, pour lesquelles il demande que la confidentialité soit préservée.

Compte rendu de l'audition de la FNCCR

6 octobre 2010

En premier lieu, la FNCCR a déclaré se réjouir de ce rapport, du fait des inquiétudes croissantes des autorités organisatrices de la distribution (AOD) vis-à-vis des thèmes évoqués. De fait, les AOD font le constat d'une détérioration des relations entre les consommateurs et les fournisseurs d'énergie « historiques » ainsi que d'une complexification du système en raison de son adaptation au nouveau contexte, conduisant parfois à des renvois de responsabilités entre les distributeurs et les fournisseurs, au préjudice des consommateurs mais aussi des collectivités locales.

La FNCCR indique que les résultats des enquêtes de satisfaction menées dans le cadre des missions de contrôle des AOD – surtout dans le domaine de l'électricité – ne permettent pas d'observer d'augmentation significative de plaintes relatives à la facturation mais témoignent en revanche d'une détérioration des processus de traitement des réclamations et des effets néfastes de la perte d'un lien de proximité entre les fournisseurs d'énergie, d'une part, les consommateurs et les élus locaux d'autre part.

Concernant les litiges liés à la facturation des consommations d'énergie, la majorité des cas signalés depuis 2007 met en cause le fournisseur GDF SUEZ. Il est question pour l'essentiel de calculs d'index fantaisistes, d'erreurs de relevés d'index, de factures où les index sont présentés relevés alors qu'ils sont calculés, d'absence prolongée de factures, de coupures de gaz naturel injustifiées. La FNCCR a précisé que bon nombre de ces problèmes de facturation ont été présentés par GDF SUEZ comme provenant d'un dysfonctionnement de son système d'information qui serait aujourd'hui résolu. Des litiges sont encore actuellement signalés, mais dans une proportion bien moins importante. La FNCCR regrette cependant – elle s'est d'ailleurs déjà exprimée publiquement à ce sujet – que le fournisseur n'ait pas mis en place lors de la survenance de ces dysfonctionnements les moyens humains suffisants pour traiter les réclamations de ses clients.

La FNCCR a ajouté que les erreurs de facturation n'étaient pas une exclusivité du fournisseur GDF SUEZ mais concernaient également les fournisseurs alternatifs et le fournisseur EDF. Avec ce dernier toutefois, il semblerait qu'il soit plus simple pour les consommateurs de faire rectifier leurs factures. Elle déplore le fait que l'ensemble des fournisseurs, en cas de réclamation sur le bien fondé d'une facture, poursuive le recouvrement avant d'avoir instruit la réclamation. Elle souligne que même lorsque le fournisseur accepte de rectifier une facture, c'est au consommateur de faire opposition pour stopper le prélèvement correspondant à la facture contestée.

S'agissant du processus de traitement des réclamations des fournisseurs, la FNCCR a rapporté que la plupart des AOD déplorent une perte du lien de proximité entre consommateurs et fournisseurs, matérialisée par la généralisation des plateformes téléphoniques, qui déshumanisent les relations.

La FNCCR a tenu à illustrer son propos avec quelques données chiffrées : une enquête de satisfaction organisée en octobre 2010 par le Syndicat intercommunal d'énergies et d'équipement du Calvados révèle des services clientèle inefficaces, un temps d'attente trop long au téléphone, des difficultés à joindre le bon interlocuteur, etc. S'agissant de ce dernier élément dans le secteur de l'électricité, 28 % des personnes interrogées ont déclaré être insatisfaites contre 20 % en 2006. S'agissant de l'insatisfaction vis-à-vis de l'exactitude des factures intermédiaires, un écart significatif est apparu entre l'électricité et le gaz naturel, avec 12 % d'insatisfaits pour le premier contre 22 % pour le second.

Un constat identique a été dressé par le Syndicat intercommunal d'énergies du département de l'Aveyron, le Syndicat intercommunal d'Energies du Maine-et-Loire, le Syndicat départemental d'énergie d'Ille-et-Vilaine...

En outre, les AOD ont noté des pratiques commerciales trompeuses et parfois agressives de la part essentiellement des fournisseurs alternatifs mais également du fournisseur historique en gaz naturel en ce qui concerne ses offres dites « duales » ou « biénergie » proposant à la fois de l'électricité et du gaz naturel.

Par ailleurs, le non-respect par certains fournisseurs des dispositions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité et de gaz naturel suscite de vives inquiétudes au sein des AOD, qui observent une augmentation importante du nombre de coupures à l'approche de l'hiver. La FNCCR ne dispose pas encore des données de 2010 – le contrôle des AOD s'effectuant sur des données de l'année N-1 – mais cette tendance semble se confirmer. D'après les informations recueillies par certains agents de contrôle des AOD, ERDF a observé une recrudescence des demandes de coupure formulées par les fournisseurs – y compris historiques – faisant suite à des résiliations de contrats de fourniture (cf. territoires du Syndicat départemental d'Energie de Saône-et-Loire et du Syndicat Energies de l'Isère).

D'autre part, des dysfonctionnements ont également été constatés par les ADO s'agissant de l'attribution des aides des Fonds de solidarité pour le logement (FSL). Ont été cités la non prise en compte des aides du FSL par un fournisseur alternatif qui avait refusé de transmettre son relevé d'identité bancaire au service des instructions de l'octroi des aides pour en permettre le versement (cf. témoignage du Syndicat départemental d'électrification du Gers) ; la non-affectation par un autre fournisseur alternatif des sommes qui devaient être allouées à des clients bénéficiaires suivie du déclenchement de procédures de coupure (cf. témoignage du Syndicat intercommunal d'énergies du département de la Loire) ; le non-respect du règlement intérieur du FSL, etc. En outre, certains fournisseurs alternatifs ne semblent pas avoir désigné de correspondants « solidarité – précarité » pourtant prévus par l'article 11 du décret précité. Et lorsque ces derniers sont mis en place, ils ne semblent être parfois que des guichets de transmission des litiges.

Certains FSL locaux refuseraient quant à eux d'octroyer les aides lorsque le fournisseur de l'éventuel bénéficiaire n'est pas un opérateur historique, dans la mesure où le fournisseur en question n'abonde pas le fonds. Le médiateur a souligné qu'il avait déjà eu connaissance de ce problème et que le député Daniel Goldberg avait interrogé le Gouvernement à ce sujet. Ce dernier a répondu que les conseils généraux pouvaient contraindre chaque fournisseur à signer une convention avec le FSL pour régir leurs rapports.

La FNCCR a tenu également à souligner les dysfonctionnements du dispositif des tarifs sociaux. Le nombre de bénéficiaires du TPN a en effet fortement diminué au cours de la présente année. Lorsque ce phénomène a été dénoncé en juin dernier lors d'un colloque organisé par le SIPPAREC, EDF avait annoncé qu'une enquête était en cours concernant cette chute du nombre de bénéficiaires. A ce jour, les interrogations des représentants des AOD vis-à-vis de ce constat perdurent... La FNCCR estime qu'une modification du dispositif des tarifs sociaux afin de rendre ces derniers « automatiques » s'impose encore davantage dans ce contexte. Deux amendements ont été déposés en ce sens au projet de la loi sur la nouvelle organisation du marché de l'électricité dite « loi NOME ».

Le Syndicat départemental d'énergie de l'Aube (SDEA) a ensuite présenté les résultats d'une enquête qu'il a réalisée en avril 2009. S'agissant du niveau d'information des ménages, le SDEA a indiqué que ce niveau était plutôt bon concernant l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie. En revanche, il s'agit d'une connaissance assez générale. En effet, 25 % des ménages interrogés ignoraient la séparation intervenue

entre EDF et GDF et peu connaissent la différence entre tarifs réglementés et offres de marché. C'est dans ce contexte que 43 % des ménages questionnés avaient été démarchés par un ou plusieurs fournisseurs d'énergie au cours des douze derniers mois et que 32 % des personnes consultées ont déclaré avoir subi des pratiques commerciales déloyales. Les résultats de cette enquête ont également révélé une détérioration des relations entre les fournisseurs et les consommateurs, ces relations ayant tendance à se déshumaniser (perte du lien de proximité, plateforme téléphonique, difficulté à trouver le bon interlocuteur...).

La FNCCR a ensuite souhaité présenter ses propositions pour améliorer la facturation, le service clients ainsi que le traitement des réclamations par les fournisseurs d'énergie.

S'agissant des estimations de consommations faisant suite à une mise en service, la FNCCR propose qu'un outil de calcul soit mis en place sur les sites Internet des gestionnaires de réseaux, d'Énergie-Info ou du MEEDDM, afin de permettre aux consommateurs de simuler leur consommation en fonction de leurs usages, de la taille de leur logement... Elle souhaiterait par ailleurs que les fournisseurs privilégient davantage l'utilisation d'index auto-relevés, voire généralisent cette pratique, et à défaut qu'ils recourent à des relèves spéciales.

Pour les contrats en cours, elle recommande que les fournisseurs soient davantage responsabilisés sur la fiabilité des factures, plus spécialement en cas d'absence prolongée de facturation. Ainsi, sur le fondement des dispositions de l'article L. 121-91 du Code de la consommation, qui prévoient une facturation au moins une fois par an en fonction de l'énergie réellement consommée, un fournisseur ne devrait pas être autorisé, en cas d'absence prolongée de facture, à facturer un rattrapage de consommation sur une durée supérieure à une année. Cela pourrait impliquer de modifier la durée de prescription qui est actuellement biennale. Le médiateur national de l'énergie a déclaré être a priori favorable à cette mesure lorsque sera mis en place le compteur LINKY. Plus généralement, la FNCCR propose que le fournisseur prenne mieux en compte les contestations des consommateurs portant sur des estimations de consommation. Plutôt que d'exiger d'emblée le paiement de la facture litigieuse, en cas de contestation justifiée suivant des modalités à définir (pourcentage d'augmentation par rapport au montant facturé précédemment par exemple), le fournisseur devrait offrir la possibilité à son client de régler une somme équivalente au montant de sa facture précédente en attendant une réponse sur le fond, notamment la justification des consommations (au besoin si nécessaire d'une relève spéciale à la charge du fournisseur ou du consommateur suivant l'exactitude du montant estimé). En tout état de cause, si la contestation est fondée, il faudrait imposer la suspension obligatoire des prélèvements automatiques et sanctionner les abus.

Concernant les problèmes de facturation lors d'un changement de fournisseur, la FNCCR estime qu'il convient, au vu des nombreux litiges « ubuesques » en ce domaine (index de mise en service inférieur à l'index de résiliation précédant cette mise en service) de privilégier plus encore qu'actuellement l'auto-relève dans les procédures, et à défaut que le fournisseur ait recours à une relève spéciale. En outre, devrait être mis en place un système plus efficace de détection des situations aberrantes (contrôle plus précis des calculs, individualisation du traitement des dossiers...).

Enfin, lorsqu'un changement des prix intervient en cours de contrat, les fournisseurs devraient être tenus d'en informer leurs clients et de permettre à ces derniers de transmettre un index auto-relevé à la date de changement de prix afin d'éviter toute contestation.

S'agissant du traitement des litiges, la FNCCR a tenu à rappeler qu'il était indispensable que les fournisseurs revoient la relation qu'ils entretiennent avec leurs clients, en vue d'une plus grande prise en compte du facteur « humain ».

L'électricité n'est en effet pas un bien comme un autre mais un bien de première nécessité. Dans ces conditions la menace de « coupure » qui devient « l'arme absolue » des fournisseurs ne paraît pas adaptée dans de nombreux cas de figure, surtout lorsqu'elle accompagne une facture manifestement très « surestimée ». Pour arrêter ce processus de « déshumanisation », et notamment de « déshumanisation » du service public de la fourniture d'électricité et de gaz naturel, la FNCCR invite les fournisseurs à inventer ou à retrouver de la proximité avec leurs clients. Elle propose ainsi de contraindre les fournisseurs d'électricité (lors de la déclaration de leur activité) et de gaz naturel (dans le cadre de leur demande préalable d'autorisation de fourniture de gaz naturel), à mettre en place une présence locale selon des modalités à déterminer en fonction de l'importance de leur portefeuille clientèle. Enfin, elle souhaiterait que les fournisseurs qui ne respectent pas l'article 11 du décret n° 2008-780 prévoyant la mise en place d'un correspondant « solidarité – précarité » soient sanctionnés.

S'agissant des procédures en cas de factures impayées, la FNCCR souhaiterait que les contrats ne puissent plus être résiliés par le fournisseur à la suite d'un impayé, sauf à ce que les fournisseurs aient eu préalablement recours à une procédure de suspension de fourniture pour défaut de paiement, telle que prévue par le décret 2007-780. Il lui paraît impératif que les dispositions du décret précité visant à prévenir les coupures d'énergie soient respectées par les fournisseurs et que toutes dérives soient sanctionnées en cas de manquement à cette obligation.

S'agissant des tarifs sociaux, et suite aux derniers débats relatifs au projet de loi NOME ayant eu lieu au Sénat, la FNCCR demande que le décret n° 2004-325 du 8 avril 2004 relatif au tarif de première nécessité (TPN) soit modifié dans les meilleurs délais afin de rendre son attribution automatique. Elle propose également que la trêve hivernale pour les coupures d'énergie soit élargie aux bénéficiaires des tarifs sociaux. Par ailleurs, elle s'interroge sur l'opportunité d'augmenter le plafond de ressources des ayants droit des tarifs sociaux afin de couvrir la cible des consommateurs d'énergie précaires, tels que dénombrés dans le rapport Pelletier élaboré à la demande de M. Jean-Louis Borloo (le plafond de ressources pourrait être ainsi, par exemple, aligné sur le seuil de pauvreté : ressources n'excédant pas 50 % ou 60 % du revenu médian suivant les définitions du seuil de pauvreté).

La FNCCR a conclu l'audition en faisant référence aux sanctions prévues à la section XII du Code de la consommation qu'elle souhaiterait voir appliqué de façon effective en cas de manquement des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel à leurs obligations.

Compte rendu de l'audition de la CSF

8 octobre 2010

La CSF explique que son réseau se compose de 275 permanences qui assurent un soutien aux consommateurs. Elles sont réparties sur l'ensemble du territoire français. Le secteur de l'énergie occupe l'un des premiers postes en termes de réclamations. La CSF a constaté une augmentation du nombre des litiges dans le secteur de l'énergie depuis l'ouverture des marchés, avec une baisse en 2009, puis une augmentation depuis janvier 2010.

Afin d'apporter des données chiffrées dans le cadre de l'audition, la CSF a recensé auprès de son réseau les réclamations reçues entre janvier et septembre 2010.

La CSF précise que les plaintes prises en compte sont celles des consommateurs adhérents de la CSF et pour lesquelles un dossier a été ouvert. Elle a recensé 331 litiges significatifs dans le domaine de l'énergie sur 17 lieux de permanence. 146 d'entre eux concernent le fournisseur GDF SUEZ.

Les principaux motifs de réclamations enregistrées portent sur des contestations de factures et des difficultés de paiement. La CSF précise qu'elle n'a pas constaté de pratiques systématiques de surfacturation de la part des fournisseurs d'énergie, mais plutôt des problèmes de sous-estimation, générant des factures de régularisation importantes, sources de réclamations. Ce problème concernerait plus particulièrement les fournisseurs alternatifs.

Les autres motifs de réclamations portent sur les pratiques commerciales de certains fournisseurs qui effectuent du démarchage à domicile ou commercialisent leurs offres par l'intermédiaire de partenaires parfois indéliçats. La mise en place des échéanciers est aussi l'occasion de litiges de même que le recours au prélèvement automatique que les fournisseurs présentent comme obligatoire.

La CSF souligne que le fournisseur EDF est de moins en moins enclin à accorder des délais de paiement aux consommateurs en difficulté, alors que paradoxalement, il s'agit du fournisseur qui promeut le plus ses actions vis-à-vis des plus démunis. De même, la CSF a constaté localement un certain durcissement de la politique d'EDF envers les clients en situation de surendettement.

La CSF ajoute que dans bon nombre de cas, le motif du litige est aggravé par un mauvais traitement de la réclamation par le service clients du fournisseur. Les consommateurs se plaignent de devoir répéter leurs explications à des interlocuteurs différents, et de l'attitude des fournisseurs et des distributeurs qui se renvoient la responsabilité du litige. De même, la CSF souligne l'incohérence entre les réponses données verbalement par téléphone par les conseillers et les courriers envoyés, ce qui contribue à un sentiment d'isolement pour le consommateur. D'après la CSF, les réclamations seraient toutefois mieux traitées par le fournisseur EDF que par les autres fournisseurs. Elle souligne que de son point de vue le traitement des réclamations par le fournisseur GDF SUEZ ne s'est pas amélioré contrairement à ce qu'il affirme. La CSF insiste sur le fait que plus que la survenance du litige, c'est le mauvais traitement de la réclamation qui paraît inacceptable au consommateur.

La CSF se félicite toutefois de l'efficacité des interlocuteurs locaux dédiés aux associations de consommateurs des deux fournisseurs historiques.

La CSF ajoute que les fournisseurs DIRECT ENERGIE et POWEO manquent également de réactivité pour traiter les litiges. Elle précise que le dialogue entre ces fournisseurs et les associations de consommateurs est quasi-inexistant et qu'elle souhaiterait avoir des interlocuteurs privilégiés au sein des services consommateurs, comme c'est le cas avec le fournisseur ALTERGAZ, qui rencontre les associations de consommateurs au moins une fois par an.

Enfin la CSF déplore qu'en cas de litige, les fournisseurs maintiennent leurs procédures de recouvrement sans même avoir instruit la réclamation.

La CSF conclut sur le fait que les questions posées par les consommateurs dans le domaine de l'énergie sont aujourd'hui principalement causées par des difficultés de compréhension des factures, le mauvais traitement des réclamations ainsi qu'une sensibilité accrue des consommateurs compte tenu des augmentations du prix de l'énergie.

Compte rendu de l'audition de DIRECT ENERGIE

11 octobre 2010

En préambule, le fournisseur DIRECT ENERGIE a rappelé que sa capacité de développement économique était conditionnée par une mise en œuvre urgente et cohérente avec les enjeux des fournisseurs alternatifs (résorption du ciseau tarifaire) des principes (notamment concernant l'ARENH) définis par la loi NOME. Il a regretté que le questionnaire d'appel à témoignages se focalise uniquement sur les problèmes avec les fournisseurs sans évoquer le rôle des distributeurs (ERDF et GrDF), alors que le contrat unique crée une relation directe entre le client final et le distributeur, encore méconnu des consommateurs et pourtant responsable de la qualité des données de comptage. Selon DIRECT ENERGIE, une telle enquête, uniquement orientée sur les fournisseurs – les questions sur le traitement des réclamations ne portant que sur les fournisseurs – ne peut que ternir l'image des fournisseurs, et en particulier celle des fournisseurs alternatifs.

DIRECT ENERGIE a exprimé plusieurs attentes à l'égard du rapport :

- qu'il débouche sur une véritable communication institutionnelle sur la répartition des rôles entre les distributeurs et les fournisseurs ;
- qu'il mette en lumière les responsabilités de chacun des acteurs, spécialement dans les litiges de facturation ayant pour origine une problématique concernant les données de comptage.

I. Sur la facturation du fournisseur DIRECT ENERGIE

DIRECT ENERGIE a déploré l'insuffisance de communication institutionnelle sur le sujet de la facturation – tant de la part consommation que de la part acheminement – qui génère une méconnaissance profonde du mécanisme du contrat unique, du rôle et des obligations du gestionnaire de réseau notamment en matière de monopole de comptage. Le fournisseur DIRECT ENERGIE a indiqué qu'il comptait actuellement un peu plus de 500 000 clients pour la fourniture d'électricité et 70 000 pour le gaz naturel.

Deux modes de facturation coexistent :

- annuel : ce mode de facturation s'appuie sur des prélèvements mensuels dont le montant est fixé à partir des informations transmises par le client (lorsqu'il est nouveau) puis de son historique de consommation. Une facture de régularisation de la consommation réelle est émise une fois par an sur la base d'un index relevé par le distributeur. La majorité des clients du fournisseur DIRECT ENERGIE privilégie ce mode de facturation.
- bimestriel : en gaz naturel, les factures sont estimées sur la base des propres méthodes d'estimation de DIRECT ENERGIE fondées sur les profils de consommation définis par les distributeurs. En électricité, DIRECT ENERGIE établit les consommations estimées qui sont facturées à partir des index estimés et relevés transmis par le distributeur ERDF. DIRECT ENERGIE a précisé que les factures bimestrielles étaient établies au cours du premier mois pour les deux mois de consommation à venir.

II. Sur les relations entre DIRECT ENERGIE et les distributeurs

DIRECT ENERGIE a dénoncé le fait que ERDF notamment lui refuse l'accès aux informations des prospects, qualifiées de commercialement sensibles (ICS), alors même que le fournisseur historique en dispose, et qui sont pourtant indispensables aux fournisseurs alternatifs pour qualifier l'offre faite au prospect et fiabiliser sa facturation. L'historique de consommation d'un an auquel il a accès suite à un changement de fournisseur en électricité ne comprend dans le meilleur des cas que deux index réels, si le

distributeur a pu relever le compteur. De plus, le projet de « Base mesure », promis depuis plusieurs années par ERDF pour permettre aux fournisseurs alternatifs d'accéder aux historiques de consommation de leurs clients, a été reporté sine die en raison du projet LINKY.

DIRECT ENERGIE a ensuite reproché aux distributeurs ERDF et GrDF la mauvaise qualité chronique des index calculés lors d'un changement de fournisseur. DIRECT ENERGIE a constaté que le distributeur ERDF avait tendance à sous-estimer les index de changement de fournisseur (générant en conséquence une facture de rattrapage importante chez le nouveau fournisseur dans les 6 premiers mois – suite à une relève réelle d'ERDF -, incompréhensible pour le client final qui a changé de fournisseur en raison de la promesse de bénéficier de tarifs plus attractifs). GrDF fait l'inverse, en surestimant ces index (15 % des clients de DIRECT ENERGIE auraient un index de changement de fournisseur supérieur au relevé de compteur suivant, ce qui traduit une très nette surestimation de l'index calculé), générant donc une facture de résiliation très importante chez l'ancien fournisseur, également incompréhensible pour le client final qui a déjà changé de fournisseur au moment où il reçoit cette facture de résiliation. Le consommateur considère de fait que c'est à cause du changement de fournisseur qu'il paye ce qu'il estime être un surcoût indu. DIRECT ENERGIE a expliqué que ces mauvaises estimations avaient des conséquences néfastes pour les consommateurs et donc pour les fournisseurs alternatifs (perte de clients (« churn ») anormale les 6 premiers mois de contrat, impayés).

DIRECT ENERGIE a également déploré la mauvaise qualité des index de mise en service, correspondant très souvent à l'index estimé de résiliation du précédent occupant. Cette difficulté génère les mêmes conséquences que celles exprimées ci-dessus et altère significativement la relation avec ses nouveaux clients.

DIRECT ENERGIE estime que cette mauvaise qualité chronique des index de changement de fournisseur ou de mise en service est inacceptable. Selon lui, le monopole légal détenu par les distributeurs sur la gestion des données de comptage devrait interdire, par essence, les approximations en la matière qui ont un impact négatif direct sur les relations commerciales entretenues entre les fournisseurs alternatifs et leurs clients finals.

DIRECT ENERGIE s'est déclaré favorable au développement de la collecte des auto-relevés afin de fiabiliser les index transmis par les distributeurs et facturer plus justement les consommateurs. Il a précisé qu'il encourageait de plus en plus ses clients à lui transmettre des auto-relevés, en particulier lors du changement de fournisseur. Il a néanmoins relevé quelques obstacles au développement de cette pratique :

- certains consommateurs y sont opposés ou ne peuvent pas accéder facilement à leur compteur ;
- un certain nombre d'index auto-relevés transmis aux distributeurs lors d'un changement de fournisseurs sont rejetés car incohérents avec l'historique de consommation du client détenu par les mêmes distributeurs ;
- les index ne peuvent jamais être auto-relevés à la date effective de changement de fournisseur : même lorsqu'ils sont acceptés par les distributeurs, ces derniers les utilisent uniquement pour fiabiliser le calcul de l'index de changement de fournisseur qui demeure estimé ;
- les distributeurs ne tiennent compte des auto-relevés que pour rectifier un index ou pallier une absence à la relève cyclique.

III. Sur le traitement des réclamations

Le fournisseur DIRECT ENERGIE ne dispose pas, à date, de statistiques significatives sur le nombre de réclamations reçues compte tenu de la croissance rapide du nombre de ses clients et de l'évolution de ses processus de traitement des réclamations. Il a souligné que le recrutement d'un personnel plus spécialisé dans la gestion clientèle témoignait des

efforts accomplis et a précisé que son service clients avait été élu « meilleur service clients de l'année » pour l'année 2011 (Etude BVA-Viséo Conseil réalisée entre mai et juillet 2010 sur le principe du client mystère).

DIRECT ENERGIE a expliqué qu'il avait mis en place deux niveaux de traitement des réclamations : un service clients de premier niveau qui traite en première instance tous les appels et courriers de ses clients, et un service consommateurs au second niveau qui traite les litiges plus complexes qui n'ont pu être résolus par le service clients. Selon DIRECT ENERGIE, 50 % des appels reçus par le service clients sont de simples demandes d'informations.

S'agissant de la typologie des réclamations, le fournisseur DIRECT ENERGIE a indiqué que les réclamations relatives à des contestations de souscription avaient diminué, notamment grâce à une meilleure formation de ses agents commerciaux. Le fournisseur DIRECT ENERGIE s'est aussi félicité de la baisse du nombre de réclamations liées aux estimations de facturation. Les réclamations en hausse sont relatives à des contestations de factures jugées trop élevées par rapport à l'année précédente. DIRECT ENERGIE estime que ces mécontentements s'expliquent essentiellement par la rigueur de l'hiver 2009/2010.

DIRECT ENERGIE a ajouté qu'une source importante de mécontentement de ses clients restait l'index de changement de fournisseur figurant sur la première facture. Le comptage et la relève étant de la responsabilité des distributeurs, le fournisseur DIRECT ENERGIE souhaite que ses clients puissent s'adresser directement à eux pour obtenir des explications sur leurs index. En application de la décision du CoRDIS du 7 avril 2008¹, le fournisseur DIRECT ENERGIE a estimé que les distributeurs devraient afficher plus distinctement, notamment sur leur site Internet, le fait que chaque client final peut les saisir directement, sans passer par le fournisseur, pour tous litiges liés au comptage et mettre en place un accueil téléphonique pour recevoir ce type de réclamations des consommateurs.

DIRECT ENERGIE ajoute que le traitement de réclamations de clients finals portant sur une problématique de comptage est compliqué par le manque d'informations exploitables transmises par les distributeurs.

A titre de conclusion, le fournisseur DIRECT ENERGIE a proposé d'étudier les pistes d'amélioration suivantes :

- développer une communication institutionnelle sur le secteur de l'énergie afin d'aider les consommateurs à mieux comprendre le rôle de chacun des acteurs – et notamment la répartition des responsabilités entre fournisseurs et distributeurs - et éviter la confusion des marques entre EDF et ERDF d'une part, et GDF SUEZ et GrDF d'autre part ;
- renforcer les engagements des distributeurs en matière de qualité des données de comptage, estimées et relevées, par le biais de la régulation incitative ;
- permettre aux fournisseurs d'accéder à des historiques de consommation sur une période plus longue ;
- mettre en place un accueil téléphonique clients chez les distributeurs pour traiter les demandes d'information liées au comptage ;
- engager une réflexion sur la mise en place d'un fichier des « mauvais payeurs », partagé par l'ensemble des fournisseurs d'énergie.

DIRECT ENERGIE compte sur le rapport du médiateur national de l'énergie pour que ces pistes soient explorées.

¹ Dans cette décision, le CoRDIS avait indiqué que le contrat GRD-F crée nécessairement une relation contractuelle entre le gestionnaire de réseau (appelé aussi distributeur) et le client final, permettant à ce dernier d'engager directement la responsabilité contractuelle du gestionnaire de réseau

Compte rendu de l'audition de la CLCV

11 octobre 2010

La CLCV indique qu'elle est de plus en plus sollicitée pour des réclamations dans le secteur de l'énergie. Ces réclamations portent principalement sur des problèmes de facturation (surfacturation ou erreurs de facturation) et sur la qualité de la relation clients. Elle a également évoqué les pratiques commerciales agressives et déloyales de certains fournisseurs d'énergie, pratiques en régression toutefois depuis début 2010. La CLCV précise que les erreurs de facturation sont principalement liées à des erreurs d'index estimés ou relevés, à des doubles facturations ou à des redressements à la suite de dysfonctionnements de compteurs ou d'absences de facturation.

La CLCV estime que les problèmes sont principalement liés au manque de lisibilité et à la complexité des factures d'énergie, qui génèrent de la défiance de la part des consommateurs, et conduisent à des litiges, en particulier lorsque les demandes d'information ne sont pas bien traitées par les services clients des fournisseurs. Elle soulève également la confusion qui existe toujours chez les consommateurs entre les différents acteurs des marchés de l'énergie.

Elle aborde par ailleurs le cas particulier des litiges liés à une offre spécifique (contrat de vente de gaz naturel réparti), dus au mécanisme mis en place et aux modalités de facturation.

Les évolutions des tarifs réglementés et leur prise en compte dans les calculs d'estimation sont également un motif fréquent de questions, voire d'incompréhensions de la part des consommateurs. C'est pourquoi la CLCV préconise que les index auto-relevés le jour d'un changement de tarif soient pris en compte par les fournisseurs.

Par ailleurs, la CLCV a constaté une dégradation de la qualité de traitement des réclamations par les fournisseurs d'énergie depuis l'ouverture des marchés à la concurrence et dénonce les problèmes d'accessibilité des plates-formes téléphoniques, le manque de suivi personnalisé des réclamations par les conseillers clientèle, les délais de réponse, les réponses génériques stéréotypées voire une absence totale de réponse dans certains dossiers. Cela se traduit par une perte de confiance des consommateurs dans les fournisseurs d'énergie.

La CLCV dénonce également un déséquilibre des relations client-fournisseur sur la facturation. Ainsi, le délai de règlement d'une facture est généralement plus court que le délai de remboursement d'un avoir en cas de trop-perçu par le fournisseur. Dans certains cas même, le fournisseur ne rembourse pas automatiquement le trop-perçu et le reporte sur la facture suivante.

Enfin, la CLCV déplore l'incitation très forte de certains fournisseurs auprès de leurs clients pour que ceux-ci règlent leurs factures par prélèvement automatique.

En conclusion, la CLCV a fait part de ses propositions d'améliorations :

- un courrier systématique accusant réception de la prise en compte de toute réclamation écrite ;
- des délais de réponse aux réclamations imposés aux fournisseurs ;
- la mise en place de correspondants identifiés nominativement pour le traitement des réclamations ;
- la suspension systématique des processus de recouvrement pendant l'instruction d'une réclamation ;

- la simplification de la présentation des factures ;
- la prise en compte d'index auto-relevés à chaque changement de prix ;
- l'harmonisation de la présentation des factures d'énergie ;
- une meilleure définition des profils de consommation ;
- la possibilité en cas de dysfonctionnement du compteur d'obtenir une régularisation de sa facture sur la base des consommations ultérieures et une proposition systématique d'échelonnement du paiement en cas de redressement justifié.

Compte rendu de l'audition d'ERDF

15 octobre 2010

L'audition d'ERDF s'est déroulée autour de 4 points principaux :

- la présentation des méthodes et paramètres de calcul d'estimations ;
- un état des lieux du système d'échanges entre ERDF et les fournisseurs ;
- un état des lieux du système de traitement des réclamations par ERDF ;
- enfin, des propositions d'améliorations ont été soumises par ERDF au médiateur national de l'énergie.

Au préalable, quelques chiffres ont été donnés par ERDF :

ERDF réalise pour 33 millions de consommateurs environ 66 millions d'actes de relevés de compteurs (y compris les points de livraison munis de boîtiers télé-report) dont 35 % sont inaccessibles sans la présence du consommateur. L'accessibilité aux compteurs par les agents ERDF est en nette diminution. Cette problématique est aujourd'hui de plus en plus importante. En effet, ERDF transmet aux fournisseurs six flux d'index par an pour chaque point de livraison actif : 4 index intermédiaires estimés et 2 index relevés (ou estimés en cas d'inaccessibilité du compteur).

Selon ERDF, le taux de satisfaction des consommateurs sur le thème du relevé, mesuré par des enquêtes de satisfaction semestrielles, est à un haut niveau, à savoir environ 94 % en 2010.

Autres chiffres transmis par ERDF : 98 % des compteurs sont relevés au moins une fois par an par un technicien d'ERDF. Le taux de compteurs non relevés à 3 reprises successivement et plus est de l'ordre de 1 %. Chaque trimestre, 97 % des compteurs ont des index relevés ou auto-relevés.

En cas d'absence du consommateur et de compteur inaccessible, ERDF obtient dans un cas sur deux l'index auto-relevé par l'intermédiaire d'une carte T laissée à la disposition du consommateur.

A cette occasion, la question de la relève des compteurs des résidences secondaires a été soulevée par le médiateur national de l'énergie. En effet, il arrive fréquemment que le consommateur ne puisse être mis au courant du passage de l'agent ERDF pour la relève du compteur de sa résidence secondaire. ERDF se retrouve dans l'impossibilité de prévenir les consommateurs du passage des releveurs lorsque l'adresse de facturation du client lui est inconnue. A ce propos, ERDF souligne un point à améliorer dans l'échange de données avec les fournisseurs. La question de savoir quelles données doivent obligatoirement être transmises par les fournisseurs au gestionnaire de réseau de distribution (GRD) reste posée.

L'ouverture des marchés de l'énergie a redessiné les rôles : le fournisseur est devenu l'interlocuteur principal du client. ERDF, pour le sujet dont il est question, exerce les activités de comptage, lesquelles intègrent la fourniture, la pose, le contrôle métrologique, l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage. Il facture l'acheminement au fournisseur et chaque fournisseur adresse les factures d'énergie au consommateur selon ses propres règles, précisées dans ses conditions générales de vente. Il n'est pas possible pour le GRD de savoir si les index fournis sont bien utilisés par le fournisseur. En effet, le fournisseur a pu développer son propre système d'estimation des consommations indépendant de celui d'ERDF.

ERDF précise que les fournisseurs ont la possibilité de lui communiquer un index auto-relevé transmis par leurs clients dix jours après la date d'envoi d'un flux d'index estimés suite au non accès au compteur lors de la relève cyclique ou plus ou moins 10 jours autour d'un flux d'index intermédiaires estimés, soit 100 jours par an. Ces index lui permettent de fiabiliser ses propres estimations. C'est pourquoi il regrette que tous les fournisseurs ne les lui communiquent pas.

Le médiateur national de l'énergie souligne que certains fournisseurs n'ayant pas calé leur cycle de facturation sur le cycle de relève et d'estimation d'ERDF, il leur est difficile de communiquer des index auto-relevés pendant les périodes autorisées.

ERDF insiste sur sa volonté de développer la collecte d'index auto-relevés.

Il précise que pour fluidifier le système à l'ouverture des marchés, le mot d'ordre a été de développer l'index auto-relevé. C'est pourquoi en électricité, les résiliations s'effectuent rarement avec un déplacement du distributeur (contrairement au gaz naturel où le déplacement d'un technicien du distributeur reste nécessaire pour des questions de sécurité).

ERDF insiste sur le fait que le fournisseur a la responsabilité de proposer au consommateur la meilleure option à demander au distributeur :

- l'index relevé (payant) ;
- l'auto-relève ;
- en dernier ressort, l'index estimé.

Ainsi, l'information relative à la facturation est un élément clé de la gestion de son contrat par le client, lui permettant de choisir entre les différentes possibilités offertes par les fournisseurs dans le respect des règles du marché de l'électricité.

Il est à noter que dans le cas du changement de fournisseur, 90 % des demandes sont effectuées par les fournisseurs sur index estimé sans transmission d'aucun index auto-relevé.

ERDF ajoute que la mise en place des compteurs LINKY permettra de disposer d'un index réel pour tous les événements de la vie du contrat d'un consommateur.

I. Présentation des méthodes et paramètres de calcul d'estimations

1. le calcul d'estimations

La production d'index estimés par ERDF est prévue dans 2 situations :

- « actes récurrents » : le relevé cyclique (c'est-à-dire le relevé effectué sur index réel 2 fois par an par ERDF ; en cas d'inaccessibilité, l'index est estimé) ; l'estimation intermédiaire (4 fois par an, l'index est estimé) ;
- « actes liés aux événements majeurs de la vie du contrat » : cela concerne les demandes de prestations de changement de fournisseur et de résiliation, le fournisseur peut ainsi opter pour l'estimation.

ERDF rappelle qu'une estimation est, par nature, une approximation de la consommation réelle du client.

Modalité de calcul de la consommation estimée :

$$\text{Conso estimée} = \frac{\text{historique de conso mensuelle}}{30 \text{ (nombre de jours/mois)}} \times \frac{\text{durée période à estimer}}{\text{en jours}} \times \text{coef de modulation} \times K$$

Historique de consommation mensuelle : consommation mensuelle du point en kWh

Coefficient de modulation : affine le calcul de l'estimation en intégrant les éventuelles particularités de consommation du point de livraison (PDL) (influence des saisons).

K : coefficient de lecture du compteur, il est quasiment toujours égal à 1.

En réponse à une question du médiateur national de l'énergie sur les conséquences dénoncées par certains fournisseurs d'un index de changement de fournisseur sous-estimé, ERDF précise que la solution réside dans la relève spéciale ou l'auto-relève.

Il convient de préciser, sur ce point particulier de l'auto-relève, qu'il existe des règles de contrôle strictes. En effet, dans le cas d'une mise en service, d'une résiliation ou d'un changement de fournisseur, lorsque l'index auto-relevé ne passe pas les contrôles de cohérence implémentés dans le S.I. d'ERDF, cet auto-relevé est rejeté par ce dernier. ERDF prend alors en compte, en fonction des prestations, un index calculé ou bien invite le fournisseur à renouveler sa demande.

Dans le cas particulier d'une mise en service demandée sur un PDL résilié dont l'alimentation est maintenue, l'index auto-relevé transmis par le fournisseur ne doit pas être supérieur de plus de 400 kWh à l'index de résiliation déjà enregistré. Le médiateur national de l'énergie s'étonne du caractère restrictif de cette règle de contrôle de 400 kWh, qui ne permet pas de prendre en compte les index auto-relevés des clients dans les cas où le besoin le justifie le plus (écart important entre l'index lu sur le compteur et l'index estimé par le distributeur).

ERDF précise que les estimations tiennent compte d'un historique de consommation : on retient 6 index dans l'historique du PDL. Cet historique est calculé à partir des consommations réelles du PDL si la période de consommation réelle est > à 320 jours. Dans le cas contraire, l'historique de consommation du PDL est dit « de référence » (déterminé à partir de l'historique moyen des PDL ayant des caractéristiques similaires).

Le système a été instauré pour éviter les surcoûts et limiter notamment le déplacement du distributeur en cas de besoin. C'est pourquoi ERDF met en avant la nécessité d'une bonne information du consommateur par son fournisseur. Ainsi dans la situation où l'index auto-relevé ne peut être pris en compte car sensiblement incorrect, le fournisseur pourrait inciter le client à demander une relève spéciale. Cependant, reste posée la question du coût de la relève spéciale qui doit être supportée par le consommateur.

A cette occasion le distributeur souligne que les consommateurs utilisent très peu d'auto-relève dans le cas du changement de fournisseur (10 % environ). Or, dans un contexte où ils sont de plus en plus méfiants, notamment à l'occasion d'un changement de fournisseur, l'estimation sans transmission d'un index auto-relevé est devenue problématique et source de litiges. La généralisation de la transmission de l'auto-relève pourrait éviter de nombreux litiges.

2. Les procédures majeures (mise en service, résiliation, changement fournisseur) :
 - 90 % des changements de fournisseur sont demandés par le fournisseur sur index estimé, sans transmission d'auto-relevé ;
 - 60 % des mises en service sur un PDL résilié - alimentation maintenue se font sans déplacement du distributeur et sans auto-relevé transmis par le fournisseur (dans ce cas, c'est l'index de résiliation qui est repris) ;
 - 93 % des résiliations se font sans déplacement du distributeur et sont effectuées sur la base d'un index auto-relevé transmis par le fournisseur.

ERDF constate donc que les clients utilisent davantage l'auto-relevé lorsqu'ils résilient leur contrat.

3. Cas particuliers de la fraude et du dysfonctionnement de comptage :

Deux cas sont précisés par ERDF :

- en présence d'un historique de consommation exploitable, l'estimation de la consommation se fait par comparaison avec la période similaire de consommation ;
- en l'absence d'un tel historique, l'estimation se fait par analogie avec la consommation moyenne des PDL présentant des caractéristiques comparables.

Un abattement de 10 % lié à l'incertitude est réalisé dans les cas de dysfonctionnement de comptage.

Dans tous les cas, le consommateur dispose d'un délai de 15 jours ouvrés pour transmettre les éventuels éléments complémentaires concernant l'évaluation des consommations.

ERDF constate un accroissement du nombre de personnes consommant de l'énergie sans avoir contracté auprès d'un fournisseur d'énergie.

II. Les systèmes d'échanges avec le fournisseur

ERDF met à la disposition des fournisseurs des informations par le biais de guides, de sessions d'information (présentation des fonctionnalités du système de gestion des échanges). L'envoi de flux de données pour tout événement sur un PDL est également organisé.

Ainsi, lorsque le distributeur rectifie un index relevé ou régularise un index estimé, le fournisseur en est informé via une information dans les flux transmis.

ERDF permet ainsi aux fournisseurs d'agir sur les séquences d'index. Pour chaque facture, le fournisseur peut transmettre un index auto-relevé au distributeur.

Concernant la critique de surestimation des consommations relayée par les médias, ERDF affirme qu'il ne surestime pas, le système n'étant pas construit pour surestimer. Il affirme, par ailleurs, que la multiplication des index auto-relevés est nécessaire pour fiabiliser l'estimation. Enfin, ERDF met en exergue l'importance de l'information donnée aux clients. Ainsi, depuis l'ouverture des marchés de l'énergie, les agents du GRD ne sont plus en relation directe avec les consommateurs. Cette information doit donc se faire au niveau de la relation clientèle entre les fournisseurs et les consommateurs, à l'occasion de tous les actes de la vie du contrat. Le GRD insiste sur le fait qu'il lui apparaît essentiel que l'auto-relevé soit réalisé lors des moments forts de la vie du contrat.

ERDF précise que son système d'information historise 6 index (dont au minimum 1 index réel). Cette base constitue la base des échanges courants avec les fournisseurs. ERDF souligne qu'il fournit l'ensemble des données disponibles conformément au décret sur les informations commercialement sensibles en vigueur, et qu'une évolution des données à fournir nécessitera une modification dudit décret.

ERDF ajoute que son système d'estimation est identique à celui utilisé avant l'ouverture des marchés mais que le système s'appauvrit faute de collecte suffisante d'index auto-relevés.

Le traitement des réclamations par ERDF

En 2009, ERDF a reçu près de 45 000 réclamations (sur 300 000) sur le thème du relevé et de l'estimation. Ces chiffres sont à rapprocher du nombre de relevés effectués sur la même période, à savoir 66 millions.

S'agissant des modalités de traitement d'une réclamation, les fournisseurs demandent des éléments de réponse au GRD par le biais d'un système de gestion des échanges (SGE). ERDF précise qu'il répond à 98 % des réclamations dans un délai de 30 jours.

Cependant, le GRD indique qu'il n'est pas suffisamment informé de l'état d'avancement et du niveau de traitement de la réclamation par le fournisseur. Une meilleure coordination entre les fournisseurs et le gestionnaire de réseau serait donc nécessaire afin d'optimiser le traitement de la réclamation du consommateur.

III. Propositions d'améliorations

ERDF a souhaité soumettre 4 propositions d'amélioration :

- faire évoluer les règles existantes pour que les fournisseurs systématisent la demande d'index auto-relevés au client et transmettent ces index au GRD à toutes les étapes de la vie du contrat, notamment lorsqu'aucun déplacement n'est pas demandé ;
- plus largement, que les fournisseurs s'obligent à transmettre à ERDF tout index auto-relevé qui lui est transmis par le client ;
- élargissement des plages de transmission des auto-relevés qui passeraient à 20 jours au lieu de 10 jours, comme en gaz naturel, dans le cas de la correction d'un index transmis par le GRD ;
- développement du compteur LINKY dans le but de disposer d'index réels pour tous les événements de la vie du contrat du consommateur. En cas de changement tarifaire, l'index du compteur pourrait être pris en compte, mais rien n'est encore fixé à ce jour.

ERDF précise qu'il participera à la consultation publique prévue par le médiateur national de l'énergie.

Compte rendu de l'audition d'EDF

15 octobre 2010

Le fournisseur EDF a axé sa présentation autour des trois thèmes du rapport :

- l'information des consommateurs ;
- les méthodes d'estimation des consommations ;
- le traitement des réclamations.

En préambule le fournisseur EDF a rappelé que l'estimation des consommations n'est pas une science exacte. Ces estimations dépendent du mode de consommations, de la variabilité du nombre des occupants, de la température du logement, de l'aléa climatique, de la qualité du déclaratif client,...

Enfin, le fournisseur EDF a effectué ses propositions en vue de l'amélioration de la relation clients-fournisseur.

I. L'information des consommateurs

Le fournisseur EDF a indiqué qu'il disposait de plusieurs moyens pour assurer sa mission d'information des consommateurs :

- les conditions générales de vente (CGV) adressées à tout nouveau client lors de la souscription d'un contrat d'énergie. Elles sont disponibles sur le site Internet d'EDF et le client peut les demander à tout moment auprès du service clients ;
- le site Internet Bleu Ciel ;
- la facture ;
- la concertation avec les associations de consommateurs : 3 à 4 fois par an, des tables rondes avec les associations de consommateurs sont l'occasion pour le fournisseur EDF d'évoquer les éléments de sa politique commerciale, les mouvements tarifaires, la relation commerciale entre le fournisseur EDF et le consommateur... ;
- le conseiller clients EDF : le conseiller clients EDF est tenu d'apporter un conseil tarifaire notamment lors d'une demande de mise en service ou sur simple demande du client. Il doit annoncer le contenu de l'offre (prix, périodicité des factures, obligation de permettre l'accès au compteur...). Le conseiller clients propose des services afin de permettre un meilleur suivi des consommations d'énergie, tels que le « Relevé Confiance » et le « Suivi Conso ».

II. Les méthodes d'estimation des consommations d'énergie

Le fournisseur EDF a précisé que, pour ses clients gérés dans son propre système d'information (SI) (soit 10 millions de clients à fin 2010), seuls les index relevés par ERDF étaient pris en compte pour la facturation. Les estimations intermédiaires transmises par ERDF tous les deux mois ainsi que les index estimés en cas d'absence à la relève ne sont pas utilisés par le fournisseur EDF, qui calcule ses propres estimations.

Pour les clients facturés tous les deux mois, les factures intermédiaires estimées par le fournisseur EDF durant la première année de consommation sont calculées d'après les informations transmises par le client dans le cadre du conseil tarifaire effectué à la mise en service.

Par la suite, dès lors que le fournisseur EDF dispose d'index réels, la consommation est estimée sur la base de l'historique réel pondéré par des coefficients traduisant la modulation saisonnière. Le fournisseur EDF a précisé que ses estimations n'étaient pas corrigées du climat.

En cas de contestation d'une facture estimée, le client a la possibilité de transmettre un index auto-relevé cohérent avec son historique de consommations. Si l'index auto-relevé est accepté, sa prise en compte donnera lieu à l'édition d'une facture rectificative. En cas d'incohérence de l'index auto-relevé ou en cas d'absence du client à plus de deux relevés consécutifs, un relevé spécial peut être demandé au distributeur (prestation payante à la charge du client).

Pour les clients mensualisés, le montant des mensualités pour la première année de consommation est calculé d'après les informations transmises par le client dans le cadre du conseil tarifaire.

Le fournisseur EDF a indiqué que l'échéancier était adapté et adaptable. Le montant mensualisé est fixé en accord avec le client et modifiable en cours d'année. Si le relevé intermédiaire du distributeur fait apparaître un écart important entre la consommation estimée et la consommation réelle, le fournisseur EDF peut proposer un avenant au plan de mensualisation.

Le fournisseur EDF a souligné que ses clients étaient majoritairement satisfaits de ce mode de facturation :

- 98% des clients interrogés se déclarent satisfaits ;
- 91 % des clients interrogés déclarent n'avoir jamais rencontrés de problème avec ce service.

Pour le fournisseur EDF, le système de mensualisation est une pratique globalement à l'avantage des clients et qui est adaptable en cours d'année (échéancier intermédiaire, recalage sur demande du client...).

En cas de trop-perçu, le remboursement est généralement automatique.

Le médiateur national de l'énergie a demandé au fournisseur EDF de préciser les modalités de remboursement des trop-perçus en faveur des clients.

Le fournisseur EDF a indiqué que les modalités de remboursement des trop-perçus étaient fonction de plusieurs critères, à savoir : situation du client (actif ou résilié), du mode de paiement et d'un seuil de remboursement automatique en dessous duquel le montant de l'avoir est reporté sur la facture suivante. Par ailleurs, au-delà d'un certain seuil, le remboursement du trop-perçu est effectué manuellement, après vérification de l'exactitude de la facture.

Cas des clients résiliés :

En réponse à une question du médiateur national de l'énergie, le fournisseur EDF a précisé que la pratique consistant à ne rembourser que sur demande expresse les avoirs d'un montant inférieur à un seuil pour les clients résiliés allait être revue en janvier 2011 pour les clients gérés dans le SI du fournisseur, et en avril 2011 pour les clients gérés dans l'ancien SI.

Cas des clients actifs :

Interrogé par le médiateur, le fournisseur rappelle que l'article de ses conditions générales de vente concernant les remboursements précise

- le principe : en cas de facture créditrice en faveur du client (et quel que soit son montant), EDF rembourse ce montant au plus tard sur la facture suivante ;
- l'exception : sur demande du client et seulement pour les montants supérieurs à 30€, EDF rembourse le client dans les meilleurs délais et en fonction du moyen de paiement convenu avec le client.

Le fournisseur EDF a précisé que les modalités de remboursement des trop-perçus étaient un sujet en cours dans le cadre du projet de loi « NOME » et qu'il serait évoqué avec la DGCCRF dans le cadre des échanges sur les évolutions de l'arrêté factures.

Concernant les applications d'évolutions tarifaires, le fournisseur EDF a expliqué qu'il effectuait une estimation selon la méthode du *prorata temporis* à la date du mouvement tarifaire (volume antérieur facturé à l'ancien tarif et volume postérieur facturé au nouveau tarif).

Le fournisseur EDF a indiqué que le processus industrialisé de facturation ne permettait pas de prendre en compte un index auto-relevé pour 28 millions de clients à la date du mouvement tarifaire.

En réponse à une question du médiateur national de l'énergie, le fournisseur EDF a indiqué qu'il n'était pas favorable à la mise en place d'une méthode autre que le *prorata temporis*, qui n'est d'ailleurs que rarement contestée par les clients.

III. Le traitement des réclamations

Le fournisseur EDF a indiqué que le processus de traitement des réclamations était décrit dans ses CGV. Les réclamations sont traitées suivant deux niveaux, dont une instance d'appel :

- Centre de Relation clients (CRC) : environ 68 sites sur le territoire
- Service Régional Consommateurs (SRC) et Service National Consommateurs (SNC),
- A l'issue de cette phase le client peut solliciter, en cas d'insatisfaction par rapport à la réponse faite par le service consommateurs, soit le médiateur EDF, soit le médiateur national de l'énergie, soit engager une procédure judiciaire.

Le fournisseur EDF a expliqué qu'il avait constaté une évolution des réclamations entre 2007 et 2009. Cette augmentation s'explique par le fait que l'ouverture des marchés de l'énergie reste un sujet complexe pour les clients et que diverses interrogations et incompréhensions demeurent.

Sur les délais de traitement des réclamations, le fournisseur EDF a affirmé que 75 % des réclamations écrites étaient traitées dans un délai inférieur ou égal à 30 jours.

Concernant la typologie de ces réclamations, les litiges sont majoritairement relatifs à des problématiques de facturation (contestation de données rectifiées, de données réelles...), d'interventions techniques et de qualité de fourniture.

S'agissant des redressements de facturation, le fournisseur EDF a précisé qu'en cas d'anomalie de facturation liée à l'index, la réclamation est transmise au distributeur qui peut émettre un flux rectificatif.

En cas de contestation d'index de mise en service ou de changement de fournisseur, le fournisseur EDF prend en compte l'auto-relevé du client ou si l'écart est trop important, lui propose un relevé spécial.

Le médiateur national de l'énergie a interpellé le fournisseur EDF sur le sentiment de perte de proximité ressenti par les consommateurs et leurs représentants.

En réponse, le fournisseur EDF a souligné qu'il était le fournisseur d'énergie disposant le plus de points d'accueil physiques, et que les associations de consommateurs disposaient d'interlocuteurs en région. Il a précisé qu'il privilégiait le développement de la relation clients à distance, parce que cette pratique correspondait à l'attente de la majorité des clients.

Il a indiqué qu'il travaillait à l'amélioration du processus de traitement des réclamations clients.

Concernant les échanges avec les distributeurs, le fournisseur EDF a souligné que les délais de réponses des distributeurs en cas de réclamation clients étaient souvent trop longs.

Concernant les réclamations liées à la qualité de fourniture, le fournisseur EDF souhaiterait que le contrat unique évolue pour que les réponses puissent être apportées directement par le distributeur.

En conclusion de son audition, le fournisseur EDF a proposé les pistes d'amélioration suivantes :

- continuer à inciter le client à transmettre des index auto-relevés ;
- continuer à promouvoir les services « Relevé Confiance » et « Suivi Conso » ;
- renforcer l'information des clients dans le cas des corrections des consommations ;
- déployer des compteurs communicants.

Contribution de l'association de défense du pouvoir d'achat des consommateurs (ADPAC)

Reçue le 16 septembre 2010

I. Constat

J'ai l'honneur d'attirer votre attention sur un exemple concret et litige dû à la répartition des kWh facturés pendant une période qui a connu un changement de tarif.

Exemple : Période concernée du 18/02/2010 au 10/06/2010 avec changement de tarif le 01/04/2010.

Actuellement la répartition de la consommation globale de gaz naturel se fait de manière lissée et linéaire sur une période de 4 mois conformément à l'article 8 du décret du 17/06/2005.

Exemple : une consommation de 100 kWh entraîne une répartition proportionnelle du volume global de consommation de 25 kWh/mois.

Or en cas de changement tarifaire pendant cette même période (en augmentation en général car il n'y a eu qu'une baisse en 10 ans en avril 2009) cette méthode de calcul entraîne qu'une partie de la consommation est obligatoirement répartie, facturée et indexée sur le prix correspondant à ce changement tarifaire, même s'il n'y a pas eu consommation ou très peu de consommation, après ce changement tarifaire (après le 1^{er} avril 2010). C'est ce dernier point qui cause litige : PAYER une consommation qui n'a pas eu lieu au prix fort.

Je reconnais que c'est un cas particulier mais qui doit être pris en compte et qui ne l'est pas

Ce qui est le cas aujourd'hui de 450 consommateurs répertoriés des différentes associations contactées dans le même cas sur 250 000 abonnés.

Cette consommation estimée et répartie proportionnellement sur la période des 4 mois entraîne une surfacturation au détriment du consommateur, qui représente un surcoût non négligeable de 70€.

L'utilisateur dispose de la possibilité de faire un auto-relevé (relevé confiance) et de le transmettre à Gaz de Bordeaux. Mais Gaz de Bordeaux n'en tient pas compte dans les facturations.

R/ En général on consomme plus de gaz naturel pour son usage de chauffage en février et mars, qu'en avril, mai et juin d'où l'aberration de la répartition au *prorata temporis* de la consommation.

Une surfacturation de quelques euros sur 100 000 des 250 000 foyers et usagers que compte Gaz de Bordeaux, peut entraîner une rentrée financière non négligeable pour l'entreprise qui a donc tout intérêt à maintenir cet état de fait et ignorer les auto-relevés. C'est une arnaque légalisée.

II. Propositions

1. modifier le décret en incluant le volume consommé réellement pour chaque sous période (avant et après changement de tarif) ;

La répartition des consommations au *prorata temporis* ne doit pas être proportionnelle mais bien basée sur la consommation réelle.

Le tarif doit tenir compte du nombre de jours de chaque période mais aussi du volume consommé réellement pendant chaque période tarifaire et non pas être une répartition proportionnelle de la consommation.

2. faire coïncider les relevés des compteurs de Gaz de Bordeaux avec les 4 changements trimestriels de tarifs nationaux en janvier, avril, juillet et octobre.

Actuellement les relevés de Gaz de Bordeaux sont volontairement décalés et se font tous les 4 mois en février, juin et octobre pour pouvoir répartir la hausse (il y a très peu de baisses). Aucune donnée technique n'empêche ce changement.

3. pouvoir communiquer son auto-relevé à Gaz de Bordeaux même s'il n'y a pas eu de consommation ce qui est impossible à ce jour.

Il faut faire un faux et majorer sa consommation précédente de 1 m³. Gaz de Bordeaux doit tenir compte des auto-relevés des usagers (ce qui n'est pas le cas).

Autres remarques indépendantes du litige :

- la suppression du tarif 301 de Gaz de Bordeaux est scandaleux car il pénalise les plus bas revenus et petits consommateurs et aggrave la crise pour des foyers obligés de s'abonner au tarif 305 ;
- le prix du gaz naturel augmente toujours alors que les cours du prix du gaz naturel n'ont jamais été aussi bas au NYMEX à Rotterdam (6,5 en octobre 2009 et 4,2 en juillet 2010).

L'indexation des prix du gaz naturel sur le prix du pétrole depuis 2005 est une aberration économique qui a entraîné une hausse de 80% des tarifs du gaz naturel depuis 2002 et qu'il faut supprimer pour indexer le prix du gaz naturel sur le NYMEX ou shot.

Contribution de l'Agence Locale du Pays de Rennes

Reçue le 17 septembre 2010, adressée par M. Olivier Roche

Nous sommes une agence locale de l'énergie (du Pays de Rennes) et nous existons depuis 1997. Nous travaillons essentiellement avec des collectivités locales, pour assurer, notamment, le suivi des consommations et dépenses d'énergie du patrimoine communal. A ce jour, nous assurons ce suivi pour près de 50 communes qui représentent l'équivalent de 200 000 habitants. Dans notre agence, 5 conseillers travaillent régulièrement sur les factures des fournisseurs d'énergie.

Notre contribution portera essentiellement sur la facturation d'électricité d'EDF : Bonne nouvelle que cette consultation publique, car depuis les changements de facturation d'EDF, notre travail s'est très fortement compliqué...

Voici la liste des points importants à revoir :

- Nombre de factures en tarif bleu :

Avant le changement du système de facturation, les facturations concernant les bâtiments communaux et l'éclairage public, avaient la forme de "mémoires".

C'est un document (1 page) sur lequel on retrouvait une facturation semestriel pour un maximum de 7 points de comptage. Soit annuellement 2 pages (2 relevés par an) pour 7 points de comptage.

Aujourd'hui, depuis le changement, nous avons, à minima, 1 page par point de comptage, et ceci, au moins (voir point suivant) deux fois par an. Le nombre de page a donc été multiplié entre 7 et 10 !!!

Exemple concret pour une commune de 7000 habitants : 60 points de comptage en tarifs bleu (bâtiments et éclairage public) :

Avant : 10 mémoires par semestre, soit 20 mémoires par an (donc 20 pages en tout)

Aujourd'hui : 60 factures par semestre (sans compter la page récapitulative), soit (à minima) 120 factures par an (donc 120 pages...) Si on multiplie cet exemple par le nombre de communes en France...

Et, en dehors du temps de gestion supplémentaire nécessaire, combien d'arbres abattus pour fabriquer tout ce papier ?

- Nombre de factures en tarif bleu (suite) :

Dans l'exemple ci-dessus, il s'agit du cas théorique pour lequel on a 2 factures par an par point de comptage, mais la réalité est toute autre.

En effet, pour un même point de comptage, la facturation sur l'année peut se décomposer de la façon suivante :

- 1 facture de consommation relevée
- 1 facture pour l'abonnement
- 1 facture pour les taxes
- 1 à 3 factures pour des consommations estimées En résumé pour un même point de comptage, depuis le changement du système de facturation, on peut avoir de 4 à 7 factures par an !!!

- Relevés et estimations sur une même facture :

On a constaté sur un grand nombre de factures, la présence de relevés réels de consommations associés à des relevés estimés de consommations.

Cela complique le suivi des consommations d'un bâtiment ou d'un point d'éclairage public.

- Estimations en lieu et place de relevés :

En théorie, pour ces points de comptage, deux relevés réels sont effectués par an. Lorsqu'un relevé n'est pas possible (compteur inaccessible par ex...), il est stipulé sur la facture qu'il s'agit d'une estimation. Or, dans le cadre du suivi réalisé pour nos communes, nous avons la certitude que certaines consommations annoncées relevées, sont en fait estimées !!! Ceci fausse complètement un bilan annuel de consommation !

- Décalage entre relevés et facturation :

Nous avons dû attendre pour certains points de comptage les factures de juillet 2010, pour connaître les consommations relevées au mois de décembre 2009 ! Pourquoi un tel délai ?

- Graphiques de consommations sur tarifs bleus :

Depuis le nouveau système de facturation, des graphiques de consommations apparaissent sur les factures, afin d'avoir un historique des consommations sur plusieurs mois. Ces graphiques ne sont pas clairs !

Exemple :

Facture de juin 2009 : estimation de 1000 kWh de consommation : le graphe donne un histogramme de 1000 kWh à la date de juin 2009.

Facture de décembre 2009 : estimation de 1350 kWh de consommation : le graphe donne un histogramme de 2350 kWh à la date de décembre 2009.

Au lieu de faire apparaître les deux estimations sur le graphique, respectivement en juin et décembre, elles sont cumulées en décembre...

- Point de comptage non relevé :

On a pu observer pour certains points de comptage, des relevés non effectués sur des périodes allant jusqu'à 3 ans ! Durant ce temps, seules des estimations sont facturées.

- Numéro du compteur absent des factures :

Pour le suivi, nous utilisons le numéro du compteur -ou matricule. Cette indication est absente de certaines factures, et de façon aléatoire...

Nous sommes dans une période où la maîtrise de l'énergie est un enjeu majeur. Cette maîtrise passe par la connaissance des consommations et de leurs évolutions.

Or, tous les points évoqués ci dessus entraînent de sérieuses difficultés à une connaissance précise des consommations et de leurs évolutions.

Comment un nouveau système de facturation a pu compliquer à ce point la lisibilité des consommations ?

Contribution de l'association de l'UFC Que Choisir de Nancy

Reçue le 19 septembre 2010, adressée par M. Guy Grandgirard

Notre association, l'UFC QUE CHOISIR de Nancy gère depuis octobre 2007 plus de 500 dossiers avec GDF.

La situation devient de plus en plus grave... Nous alertons les consommateurs sur des pratiques délictueuses inadmissibles notamment sur des écritures comptables falsifiées, des falsifications de chèques ou la présence de doubles index sur les mêmes factures.

Nous vous communiquons ci-dessous les liens :

<http://www.ufcnancy.fr/index.php?reftxt=201008262218>

<http://www.ufcnancy.org/index.php?reftxt=201008262230&rub=1>

Nous nous étions constitués partie civile dans le procès de novembre 2009 au Tribunal de Grande Instance de Paris.

Notre plainte avec constitution de partie civile est en cours. En outre GrDF est apparu dans le secteur avec des pratiques qui relèvent aussi du tribunal. Nous vous communiquons ci-dessous le lien :

<http://www.ufcnancy.org/index.php?reftxt=201008052202&rub=2>

Nous avons par ailleurs un faux contrat GDF réalisé par DARTY LYON reconnu par GDF et DARTY par écrit.

En complément à mon mail relatif aux problèmes que nous rencontrons avec GDF, nous vous informons que l'hypothèse émise dans la recommandation n°2008-016 s'est vérifiée.

Nous pouvons donc dater la première apparition de ce système en 2007 et il perdure en 2010 !!!!

Contribution de l'association de l'UFC Que Choisir de Marseille

Reçue le 24 septembre 2010, adressée par M. Jean Bernard

Je suis Administrateur et conseiller juridique de l'association locale UFC Que CHOISIR de MARSEILLE (un peu plus de 5000 adhérents).

Nous avons de très nombreux litiges concernant Gaz de France et EDF.

Statistiquement :

Année 2009 :158 litiges

Du 1/1 au 22/9/2010 : 96 litiges.

La quasi-totalité des litiges se règlent à l'amiable grâce à l'excellence du service Consommateurs d'EDF et particulièrement de M XXX, notre correspondant, avec lequel nous arrivons bien souvent à trouver une solution très rapide en correspondant par mail.

C'est un peu plus long avec GDF mais nous arrivons aussi à régler les différents.

Avec EDF la quasi totalité des conflits est liée à des mauvais relevés d'index par ERDF et aux méthodes expéditives de cette société (agents soit disant assermentés sans qu'il soit possible de vérifier leur qualité).La reconstitution des consommations sans communication des critères appliqués soulèvent la colère des usagers qui bien souvent ne voudraient plus transiger et faire trancher le différent par la Justice (surtout quand ils sont directement ou (maintenant par des sous entendus) traités de « voleurs »).

Chez GDF en plus des critiques soulevées pour EDF le service de facturation de LANNION est souvent à l'origine des conflits (facturations inexplicables, répétitives, contradictoires).

En ce qui concerne les autres opérateurs on relève quelques exactions au niveau de la signature de contrats.

Contribution des plates-formes de services publics de Marseille

Reçue le 24 septembre 2010, adressée par Mme Elsa Truze, coordinatrice

Coordinatrice de deux plates formes de Services Publics (<http://www.platformedeservicespublics-marseille.org>) à Marseille financées dans le cadre du Contrat Urbain de Cohésion Sociale pour favoriser l'accès aux droits sociaux des habitants des zones urbaines sensibles, nous profitons de la consultation publique pour partager quelques constatations quant aux fournisseurs historiques d'énergie. Celles-ci sont issues des demandes que formulent les usagers auprès de nos accueils.

Ces derniers font partie des anciens clients d'EDF-GDF qui ont eu des difficultés à comprendre que ces deux sociétés étaient dorénavant séparées et que de nouveaux fournisseurs arrivaient sur les marchés de l'énergie. Ceux-ci ont parfois été victimes d'ailleurs de techniques commerciales abusives et malhonnêtes, apprenant à retardement que leur énergie était fournie par une nouvelle société.

En ce qui concerne l'estimation et la facturation des consommations :

- les factures basées sur relevé ne nous semblent pas assez fréquentes compte tenu de la hausse des tarifs et de la fragilité financière de certains clients. A ce titre, il faut souligner le fait que pour bénéficier des aides sociales (Fonds social aux impayés d'énergie relevant des Conseils Généraux), il est nécessaire de fournir une facture sur relevé, ce qui est parfois difficile à obtenir ;
- la communication des relevés de compteurs par téléphone n'est pas toujours prise en compte (car l'opération est dite impossible pour des raisons informatiques) ;
- le fait que le contrôle de compteurs soit effectué par des sociétés sous-traitantes occasionne des dysfonctionnements entraînant l'envoi de factures fantaisistes et donc des coûts supplémentaires pour les clients ;
- en termes de proposition, nous suggérons que les personnes bénéficiant des tarifs sociaux fassent l'objet de relevés plus fréquentes au titre de leur situation (qui est déjà référencée par les fournisseurs).

Au sujet du traitement des réclamations par les fournisseurs d'énergie :

- les délais de traitement sont très longs et certaines réclamations restent sans réponse (envoi d'un chèque de remboursement de 600€ prenant plusieurs mois, accusé de réception de lettre recommandée jamais renvoyé, etc.) ;
- il faut déplorer l'absence de bureau physiquement ouvert pour Gaz de France, notamment pour des personnes qui rencontrent des difficultés ou qui sont incapables d'utiliser les services à distance (serveur téléphonique, Internet, etc.) ;
- plus particulièrement pour Gaz de France encore, des erreurs ont été commises sur l'encaissement de certaines factures. Les agents joints par téléphone indiquent alors que le problème va être signalé à un « chargé de clientèle » (personne non joignable par téléphone), et que celui-ci va rappeler. Or, en l'occurrence, aucun chargé de clientèle n'a rappelé avant que le médiateur Gaz de France soit saisi.

Contribution de la mairie de Bennwihr

Reçue le 1^{er} octobre 2010

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
DÉPARTEMENT DU HAUT-RHIN

MAIRIE de BENNWIHR

68630



☎ 03 89 47 90 26
Fax 03 89 47 81 25

Courriel : commune.bennwihr@orange.fr

Bennwihr, le 28 septembre 2010

Monsieur le Médiateur National de l'Energie
Consultation publique
Libre réponse n° 59252

75443 PARIS CEDEX 09

Concerne : consultation nationale sur les modalités de facturation et de traitement des réclamations des fournisseurs d'électricité et de gaz

Ce dossier est également suivi par Marie Paule BITZENHOFFER, directrice

Monsieur le Médiateur,

Je profite de cette occasion qui m'est donnée, pour vous communiquer les difficultés auxquelles nos collectivités se trouvent confrontées en la matière.

Toutes les difficultés auxquelles nos services sont confrontés au quotidien ont une unique origine : la dépersonnalisation. Il n'y a pas de suivi de dossier, pas d'interlocuteur, et les informations communiquées n'engagent quiconque.

Cela est vrai pour les services aux particuliers, qui viennent en nos services pour qu'on les aide à obtenir un simple renseignement, ou une ouverture de branchement, et vrai aussi pour nous-mêmes, notamment en matière d'instruction de permis de construire.

En effet, les services d'ERDF sont consultés pour toute demande de permis de construire. ERDF émet un avis, qui est transcrit sur le permis de construire. Mais il arrive qu'ERDF modifie sa position, au moment de la réalisation des travaux.

Les conséquences de ce changement de position sont d'ordre financier pour les Communes, non pour ERDF, qui n'est pas engagé par ses propres décisions. En effet, dans ces situations, la Commune s'est trouvée obligée de participer financièrement à une extension de réseau électrique (puisque non prévue dans le permis de construire).

Selon notre service instructeur de la DDT, il est illégal de rajouter une mention au permis disant que tout changement de puissance générant une extension de réseau est à charge du pétitionnaire.

Cette situation me paraît inconcevable et risque, à très court terme, d'inciter les collectivités à refuser des permis de construire, vu le risque financier induit.

Je vous suis reconnaissant de l'attention que vous porterez à ces observations, et, me tenant à votre disposition pour tout élément d'information qui vous soit utile,

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Médiateur, l'expression de mes sincères salutations.

Le Maire,
Richard FUCHS.



Contribution du Syndicat Départemental d'Énergies de la Dordogne

Reçue le 4 octobre 2010



SYNDICAT DEPARTEMENTAL D'ENERGIES DE LA DORDOGNE

Périgueux, le 29 septembre 2010

Le Président

à

Monsieur le Médiateur National de l'Énergie
Consultation publique
Libre Réponse n°59252
75443 PARIS Cedex 09

Contribution du SDE 24 à l'enquête nationale

Monsieur le Médiateur,

Le Syndicat Départemental d'Énergies de la Dordogne (SDE 24) souhaite apporter sa contribution à l'enquête lancée par vos services, laquelle a pour objectif de connaître les modalités de facturation et de traitement des réclamations concernant les fournisseurs d'électricité et de gaz.

En effet, le Syndicat Départemental d'Énergies de la Dordogne (SDE 24) est en charge de l'organisation de la distribution publique de l'électricité et du gaz pour le compte des 557 communes du département au travers des contrats de concessions en cours, et particulièrement depuis plus de 70 ans pour l'électricité. A ce titre, le SDE 24 intervient à la demande des usagers ou sert de relais pour recueillir et répondre aux sollicitations de ces derniers que ce soit en direction des gestionnaires de réseaux comme en direction des fournisseurs d'énergie.

Depuis 2003, l'ouverture progressive des marchés à la concurrence européenne et la réorganisation territoriale des fournisseurs d'énergie électrique et gazière mettent en évidence des problématiques de communication, d'interprétation, ou plus simplement de lecture des modes de facturation ou de traitement des réclamations des usagers. Quelques cas vécus au sein des services du SDE 24 montrent les difficultés rencontrées et certaines limites dans l'exercice.

Le dispositif actuel suscite de notre part les réflexions suivantes :

1°) Sur un plan général

Il est relevé régulièrement au travers de nos contacts avec les usagers ou les élus sur le terrain, une certaine confusion sur les rôles que ces derniers attribuent aux gestionnaires de réseaux et aux fournisseurs d'énergie.

Les moyens de communication utilisés par les opérateurs et notamment les logos utilisés par le groupe EDF (par exemple) favorisent d'une certaine façon ces amalgames.

Par ailleurs, il convient de rappeler que les consommateurs qui bénéficient du Tarif de Première Nécessité (pour l'électricité) et du Tarif Spécial de Solidarité (pour le gaz) ne doivent pas subir de coupures en électricité ou en gaz dans un délai inférieur à 64 jours et à 49 jours pour les autres consommateurs selon les dispositions du décret du 13 août 2008.

Le décret susmentionné indique qu'une fois le Fonds de solidarité pour le logement saisi par le consommateur en défaut de paiement, aucune coupure ne peut intervenir avant la décision finale de cet organisme.

.../...

... / ...

2°) Sur les difficultés rencontrées

A travers sa filiale ERDF, le groupe EDF vise la réduction des pertes sur le réseau dites « techniques », ce qui en soit est une très bonne chose ; cependant dans les moyens utilisés, il s'avère que les procédures actuelles, parfaitement transparentes pour l'opérateur, semblent peu accessibles ou peu compréhensibles, notamment pour les personnes âgées ou les personnes en difficulté.

Il est également utile de préciser ou de faire préciser, qu'avant la saisine du médiateur national de l'énergie, que le consommateur en désaccord avec son fournisseur doit s'adresser directement à ce dernier pour obtenir les raisons ou les explications indispensables à l'identification du différent relevé.

En matière de fourniture d'énergie électrique ou gazière, une des difficultés rencontrées vise la facturation intermédiaire aux usagers, particulièrement lors d'un premier abonnement ou lors d'un changement de fournisseur d'énergie, lorsque ce dernier n'a pas (ou mal) identifié les besoins réels de l'abonné (Cuisson – ECS – Chauffage).

En effet, la courbe de charge du logement peut être différente, selon le cas, et par conséquent les factures intermédiaires peuvent alors s'avérer excessives surtout pour une personne à faibles ressources financières d'où l'intérêt de prendre la mesure de ces dépenses dès l'origine du contrat, autre facteur de lisibilité de ce dernier.

A la lumière de l'expérience des services et plus encore pour des raisons pédagogiques, il paraît utile d'expliquer et même de réexpliquer ce qu'est une facture intermédiaire aux usagers tout comme les modalités de son calcul.

Pour les usagers - consommateurs mensualisés, l'ajustement des versements est proposé par le fournisseur mais dans le cas d'une utilisation de l'énergie facturée pour le chauffage, il est surtout dépendant de la rigueur climatique de l'année écoulée, ce qui constitue une difficulté supplémentaire pour une appréciation anticipée pertinente de l'utilisateur.

Tels sont les éléments d'informations que je souhaitais porter à votre connaissance.

En espérant que ces informations soient de nature à conforter vos analyses.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Médiateur National de l'Energie, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Le Président,
Vice-Président de la FNCCR,


Philippe DUCENE

Contribution du Conseil général de la Loire

Reçue le 7 octobre 2010

En tant que gestionnaire du Fonds de Solidarité Logement (FSL), le Conseil général de la Loire souhaiterait vous faire part des difficultés rencontrées dans le cadre de son intervention de prise en charge des impayés d'énergie et ce dans plusieurs domaines.

Concernant les contributions au FSL, nous avons envoyé fin 2007 des courriers à tous les nouveaux fournisseurs d'énergie afin de leur demander dans quelle mesure ils prévoient de contribuer au FSL comme le prévoit la loi du 13 août 2004, nous n'avons reçu aucune réponse à ce jour. Cette obligation devrait peut-être leur être rappelée.

Concernant POWEO et DIRECT ENERGIE (nouveaux fournisseurs les plus présents dans notre département) : depuis l'ouverture des marchés de l'énergie, nous avons rencontré de grosses difficultés dans la mise en œuvre du FSL car peu de fournisseurs ont créé un service solidarité. Il est très compliqué de les joindre que ce soit par téléphone, par mail ou par fax et les interlocuteurs changent très souvent. De plus, il n'y a pas de suivi dans le traitement des dossiers et des paiements. Certaines familles se sont vues couper la fourniture d'énergie alors même que le FSL était intervenu ce qui est tout à fait contraire à la loi. Il est très compliqué dans ces cas-là de faire rétablir la fourniture d'énergie dans la mesure où l'intervention doit être réalisée par ERDF ou GrDF.

De plus, afin de prémunir les familles contre la coupure, nous envoyons systématiquement une fiche de liaison au fournisseur afin qu'il ait connaissance de la demande faite au FSL et qu'il suspende les poursuites le temps que le FSL statue, cette fiche ne nous est que très rarement renvoyée malgré de multiples relances. Nous avons fait intervenir le Syndicat Intercommunal d'Energies de la Loire afin qu'il puisse être le relais de nos difficultés auprès de la fédération des autorités concédantes. Il serait indispensable que chaque fournisseur se dote d'un véritable service de solidarité avec par exemple un numéro d'appel qui ne change pas.

Concernant GDF-SUEZ, nous avons rencontré des difficultés dans l'affectation des paiements du FSL sur les comptes clients ; ces situations ont été reprises au cas par cas avec le correspondant solidarité local. De plus en 2009, GDF a connu semble-t-il des problèmes de traitement informatique qui ont entraîné sur notre département la non prise en compte des relevés des consommations pendant des périodes longues (parfois de près de 18 mois). Cela a eu pour conséquence des envois de factures de régularisation d'un montant très élevé (souvent au-delà de 1000€) ce qui pose de réelles difficultés pour les familles les plus précarisées. De plus, GDF n'avait pas, l'année dernière, de système mettant fin au prélèvement automatique en cas de prélèvements rejetés ce qui a entraîné des frais bancaires importants pour certaines familles : cette situation semble depuis avoir été régularisée.

Enfin concernant la mise en œuvre des tarifs sociaux (tarif de première nécessité en électricité ou tarif spécial de solidarité en gaz naturel) nous constatons que peu de familles y ont accès malgré leurs faibles ressources : une information en ce sens serait peut-être à imaginer.

Contribution de la FNSICAE et ELE

Reçue le 7 octobre 2010



Contribution d'Entreprises Locales de Distribution à la consultation publique du médiateur national de l'énergie sur les modalités de facturation et de traitement des réclamations des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

Les Entreprises Locales de Distribution adhérentes à ELE et à la FNSICAE, souhaitent contribuer à la consultation publique initiée par le médiateur de l'énergie dans le cadre de la rédaction de son rapport au Ministre de l'Ecologie, de l'Energie, de Développement Durable et de la Mer sur les modalités de facturation et de traitement des réclamations des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel.

Il faut tout d'abord rappeler que la section 12, du chapitre I^{er}, du titre II, du livre I de la partie législative du Code de la Consommation impose déjà de nombreuses obligations aux fournisseurs d'électricité et de gaz naturel aux fins de protection du consommateur :

Sont notamment à indiquer au niveau de l'offre (article L121-87) les modalités de facturation et les modes de paiement proposés (9°), ainsi que les modes de règlement amiable des litiges (15°)

Ces informations peuvent orienter le consommateur dans le choix d'un fournisseur.

La facturation

En ce qui concerne les informations relatives à la facturation, l'arrêté du 2 juillet 2007 décrit de façon détaillée et exhaustive les éléments à porter sur les factures.

A noter que, selon les enquêtes que nous réalisons périodiquement, ces éléments sont souvent jugés trop nombreux et difficiles à appréhender par une majorité de la clientèle ; si ces éléments permettent une réelle compréhension de la facture, il conviendrait donc toutefois de ne pas en ajouter de nouveaux.

L'estimation des consommations

Les relevés n'étant effectués qu'à une fréquence de 6 mois, l'estimation des index est une méthode nécessaire pour permettre des facturations intermédiaires entre deux relevés. L'émission d'une facture intermédiaire répond notamment à la demande des consommateurs qui, sans choisir une mensualisation de leurs règlements, souhaitent éviter d'avoir à régler en une fois un montant de facture trop élevé étant donné le paiement de l'énergie à terme échu.



Toutefois, l'estimation des consommations est par définition incertaine, puisque basée sur des consommations antérieures. Il se peut que dans certains cas, suite à des évolutions de paramètres externes (conditions climatiques par exemple) ou d'utilisation de l'énergie, ces estimations puissent être surévaluées. Dans cette hypothèse, le client a toujours la possibilité de transmettre ses index réels pour que la facture puisse être rectifiée. De plus, un mécanisme est prévu par le projet de loi NOME (cf. ci après).

Enfin, la mise en place des compteurs évolués, permettant la relève selon les besoins, devrait en principe permettre d'apporter une réponse plus adaptée à ce nécessaire besoin de facturation.

Les Réclamations

Il appartient à chaque fournisseur de définir ses mesures de gestion et de procédure de traitement des réclamations, tant au niveau du contrôle interne de prise en compte, que des délais de traitement ; on rappelle l'obligation de préciser ces délais dans l'offre commerciale.

Les Conditions Générales de Vente

Rappelons que les Conditions Générales de Vente, aux clients relevant du Code de la Consommation, sont élaborées dans le cadre du contrat de concession liant le fournisseur d'électricité, des Tarifs Réglementés de Vente et la collectivité organisatrice. Il y a donc une validation au plus proche de la clientèle de ces Conditions Générales de Vente.

Le projet de Loi NOME

Enfin, nous notons que le projet de loi portant Nouvelle Organisation du Marche de l'électricité, intègre de nouvelles mesures de protection du consommateur :

- l'offre préalable devra comprendre une information sur les modes de contentieux du fournisseur,
- des délais sont fixés pour la facturation lors d'une résiliation de contrat, ainsi que pour le remboursement de l'éventuel trop perçu,
- la facturation sur index estimés est précisée, avec indication de la base retenue par le fournisseur au client,
- possibilité pour le client de transmettre au fournisseur les index réels pour la facturation

Conclusion

Etant donné les mesures actuelles, complétées par celles prévues par le projet de Loi NOME, il ne semble pas nécessaire, du point de vue des Entreprises Locales de Distribution, que soient envisagées de nouvelles modalités ou obligations, sauf à ce que cela ne nuise à la fluidité actuelle de leurs relations avec leurs clients.



Contribution de Gas Natural Europe

Reçue le 15 octobre 2010

gasNatural
Europe



Médiateur National de l'énergie

Paris, le 14 octobre 2010

Objet : réponse à la consultation sur les modalités de facturation et de traitement des réclamations des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

Messieurs,

Gas Natural Europe, et plus largement le Groupe Gas Natural Fenosa, a toujours considéré la satisfaction des clients et la transparence vis-à-vis de ces derniers comme un objectif prioritaire.

C'est guidé par cette exigence que vous trouverez ci-dessous nos contributions aux trois thèmes de votre consultation.

L'information des consommateurs relative à la facturation

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

L'estimation et la facturation des consommations

Tout d'abord, il est indispensable de rappeler que les index permettant le calcul des consommations de facturation sont issus de relèves réalisées par les entreprises gestionnaires de réseau de distribution. Bien que ces relèves soit globalement d'un niveau satisfaisant, il est essentiel de poursuivre une démarche de qualité visant à terme le zéro défaut.

Ensuite, les estimations de consommations sont calculées sur la base d'hypothèses transmises par les entreprises gestionnaires de réseau de distribution (consommations de référence, profil de consommations,...). Nous avons actuellement comme cible commercial des clients industriels où les mesures sont réalisées via télérelèves ou



selon une périodicité mensuelle. La problématique d'estimation n'est donc pas significative.

Cependant, nous intégrons progressivement dans notre portefeuille clients des sites à consommations plus réduites. Dans ce cas, nous nous conformons aux estimations réalisées par les entreprises gestionnaires de réseaux au moyen du système de profilage pour les estimations de facturation. Elles correspondent à une relève corrigée du coefficient k2 informé par les gestionnaires de réseaux.

Nous sommes également très attentifs aux évolutions concernant la gestion et le calcul des CED.

Le traitement des réclamations par les fournisseurs de gaz naturel

Gas Natural Europe fait mention des coordonnées de son service clients dans l'ensemble de ses documents contractuels et factures.

Nous restons à la disposition du Médiateur National de l'énergie pour étudier ensemble les modalités adéquates pour répondre de manière efficiente aux attentes des consommateurs. Il convient de bien déterminer les informations qui permettraient de résoudre au plus vite les interrogations collectives.

Restant à votre disposition pour tout complément d'information, nous vous prions, d'agréer, Messieurs, l'expression de nos sincères salutations

Luis BERTRAN
Directeur Général Europe

Contribution de la Ville de Lyon

Reçue le 15 octobre 2010, adressée par Mme Anne Guilhot, Directrice Adjointe, pôle Energies & Maintenance technique

La Ville de Lyon (facture annuelle 8M€ en électricité et 4M€ en gaz naturel) a peu d'électricité et de gaz naturel achetés sous forme de marché public après mise en concurrence ; toutefois elle a réalisé des consultations pour quelques sites. Seules EDF et GDF se sont positionnés. C'est pourquoi aucun autre fournisseur ne peut être cité dans cette contribution.

Sujet	Problème	Proposition/suggestion
Facturation de l'acheminement (TURPE) (électricité non réglementée) (EDF, GDF)	Les lignes de la facturation du TURPE sont incompréhensibles (même par notre fournisseur), non vérifiables, car reprenant en détail les composantes du calcul du prix de l'acheminement.	Trouver une formule simplifiée ou une présentation synthétique avec une autre approche pour la facturation du TURPE.
Facturation des prestations « réseaux publics » (EDF, GDF)	Pas de libellé précis et aucune date d'exécution. Par ailleurs les frais de dédit sont quasi toujours sujets à doute. Le fait de laisser un message sur un téléphone n'est pas pour nous validation d'un rendez vous.	Chaque ligne de prestation facturée devrait se référer à la nomenclature des catalogues de prestations, la date de la prestation devrait être systématiquement indiquée. Les « rendez vous vains ou annulés » devraient être traçables.
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) (EDF GDF)	Peu compréhensible : pour le gaz naturel la CTA dépend-elle du fournisseur ?	Une information « pédagogique » faite par la CRE devrait être adressée aux clients via leurs fournisseurs.
Factures papier facturées (électricité non réglementée EDF)	EDF facture 2€ une facture papier, même sans accord du client, notamment dans le cadre d'un marché public qui n'inclut pas ces frais. Nous rencontrons beaucoup de difficultés pour faire annuler ces frais.	Ces dépenses devraient être englobées dans le prix unitaire ; la démarche devrait être inverse : les modes de facturation électronique devraient donner lieu à réduction.
Suppression de DIALEGE (EDF) et changement de format numérique de facturation	Pour garder un service ayant fait ses preuves depuis dix ans, la Ville doit investir dans un nouvel outil informatique, et assumer des dépenses de fonctionnement : achat de service de regroupement, achat de flux numériques de factures.	EDF nous dit que c'est la CRE qui lui a imposé, pour des raisons d'égalité des fournisseurs, d'abandonner ses outils existants Si c'est le cas, la CRE aurait pu prévoir un accompagnement technique ou financier des collectivités locales ou clients qui sont

	En sus du temps important passé par la ville le système coté fournisseur n'étant pas au point, il y a des blocages de factures.	impactés.
<p>Paiement des factures (EDF, GDF) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - délais - avoirs - mélange des procédures entre réglementé et non réglementé. 	<p>Les délais de paiement d'Energies du Code de la Consommation (15 jours) sont incohérents avec ceux du code des Marchés Public (30 jours). Les remboursements réels sont inférieurs aux avoirs annoncés sans aucune justification. Des factures issues de Marchés Publics sont aiguillées par erreur vers les procédures de virement sans mandatement préalable.</p>	Exiger des fournisseurs qu'ils fassent une exception pour les clients soumis au Code des Marchés Publics.
Relances inappropriées fréquentes (GDF, GrDF)	Relance automatique alors que le dossier est en cours de traitement avec le service clientèle.	
Non qualité des factures : erreurs manifestes (EDF, GDF).	<p>Les factures émises de systèmes centraux ne sont pas systématiquement vérifiées avant envoi : erreurs manifestes et faciles à relever (mais les autres ?) :</p> <ul style="list-style-type: none"> -date de prochaine relève annoncée dans la facture antérieure à la facture. -facture à « 0 ». 	Une supra vérification, voire agrément ; des outils et procédures de facturations. Inciter les fournisseurs à remettre de l'humain dans la chaîne de proximité. (cf. point suivant)
Traitement des réclamations (EDF, GDF) : marge de traitement très réduite par les interlocuteurs locaux, interlocuteurs parfois multiples (GDF).	Les chargés de clientèle locaux font « remonter » les réclamations aux sièges ou services centraux ; ils n'ont plus la main pour résoudre localement certains problèmes.	
La notion de client « multi sites » n'est plus intégrée : multiplication des courriers divers, envoi unitaire des factures (EDF, GDF).	Nous recevons parfois cent enveloppes avec cents courriers identiques...	
Enquêtes de satisfaction incessantes (EDF, GDF).	Appels fréquents (services, élus) pour des enquêtes de satisfaction. Avec en général des questions engendrant une confusion entre fournisseurs aux tarifs réglementés ou en offre de marché, voire distributeur.	



Le 15 octobre 2010

Réponse à la consultation du médiateur national de l'énergie sur les modalités de facturation et de traitement des réclamations des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

L'AFG souhaite apporter toutes informations de nature à faciliter la compréhension des processus mis en œuvre par les opérateurs gaziers intervenant à divers titres dans la chaîne de facturation et de traitement des réclamations des fournisseurs de gaz naturel. L'AFG considère en effet qu'une bonne connaissance objective des pratiques en vigueur et des démarches d'amélioration est nécessaire pour identifier les sources de difficultés et proposer des pistes de progrès adaptées pour améliorer encore la satisfaction des clients qui est, rappelons-le, un objectif majeur de nos entreprises. Les propos qui suivent ne se rapportent qu'au secteur du gaz naturel, ils sont ordonnés autour des trois thèmes structurés par le médiateur.

1 - L'information des consommateurs relative à la facturation.

Dans le but de simplifier les relations avec le client, la loi a décidé que le fournisseur serait l'interlocuteur unique du client, et qu'une seule facture serait éditée et transmise par le fournisseur d'énergie. En conséquence, l'information des consommateurs relative à la facturation relève du fournisseur.

L'AFG considère que non seulement ce principe ne doit pas être remis en cause afin de préserver la lisibilité des processus en vigueur, mais il doit en outre être clairement établi dans l'offre et les documents contractuels du fournisseur pour faciliter la démarche des consommateurs en cas de nécessité. Il serait souhaitable dans le cadre de la révision de l'arrêté facture d'alléger les mentions obligatoires afin de la rendre plus lisible pour les consommateurs.

2 – L'estimation et la facturation des consommations.

Il faut distinguer deux étapes.

Pour la clientèle résidentielle, tertiaire et petite industrie, le distributeur est chargé de communiquer semestriellement les index et les consommations aux fournisseurs. Cette étape est à distinguer de la facturation sur estimations que peuvent établir les fournisseurs à un rythme plus fréquent, dans le cadre du contrat de fourniture qui les lie au client.

Il existe donc deux sources potentielles pouvant occasionner des erreurs de facturation: erreurs liées aux index qui sont de la responsabilité des distributeurs, ou/et erreurs provenant des autres composantes de la facturation qui sont de la responsabilité des fournisseurs.

Pour ce qui concerne le premier type d'erreurs, il convient de rappeler que le taux de factures rectifiées suite aux erreurs imputables aux gestionnaires de réseau de distribution est de l'ordre de un pour mille, ce qui situe la qualité de la relève du gaz en France à un très bon niveau dans la catégorie de services comparable. Bien que cet indicateur soit satisfaisant, cela correspond néanmoins à un nombre potentiel important d'anomalies et donc de réclamations.

Dans une grande majorité de cas, ce type d'erreurs provient de l'absence de relevé de l'index réel de consommation par suite de l'inaccessibilité au compteur du client par le releveur. Pour y remédier, les clients dont les index sont réputés inaccessibles sont avertis par courrier de la date et de la plage horaire de passage du releveur. S'il est absent au relevé, il a la possibilité de transmettre l'index affiché à son compteur au distributeur par carte T ou serveur vocal dont le processus est en voie de développement. En outre, le fournisseur peut aussi collecter sous certaines conditions sur les portails informatiques des opérateurs de réseaux un index auto-relevé par le client.

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

Une des voies de progrès pourrait porter sur le renforcement du contrôle des consommations annuelles de référence tant par le distributeur que par le fournisseur. Il convient de souligner en outre que le rôle du fournisseur est important dans le calcul du montant des premières factures pour un nouveau client. Une autre voie de progrès pourrait porter sur l'amélioration des processus d'intégration des relevés communiqués par le client pour les factures estimées.

Le compteur communicant, en cours d'expérimentation, devrait permettre une fois mis en service, de relever sans délais les index lors de toute modification contractuelle: changement de fournisseur, d'offre, ou évolution des prix du gaz naturel par exemple. A cet égard, l'AFG souhaite vivement son déploiement dès que les conditions techniques et économiques seront réunies.

Enfin, il ne faut pas perdre de vue le dispositif relatif à la mensualisation du paiement optée par plus de la moitié des clients pour ses avantages intrinsèques. C'est parmi ces « clients mensualisés » que le taux d'anomalie est le plus faible. Pour ses nombreuses qualités, il convient sans doute de promouvoir encore davantage ce dispositif, en veillant à la bonne adéquation des mensualités et de la facture de régularisation aux consommations des clients.

3 - Le traitement des réclamations par les fournisseurs de gaz naturel.

Il existe de longue date des « services clients » mis en place par nos entreprises pour être à l'écoute des attentes des clients pour améliorer sans cesse leur satisfaction qui est la clé de voûte de nos activités. Les changements structurels intervenus ces dernières années ont conduit nos entreprises à intensifier encore davantage leurs efforts sur ce plan pour faire face au nouvel environnement caractérisé à la fois par un nombre plus élevé d'intervenants sur le marché et par une organisation différente de leurs rôles et responsabilités.

Pour ce qui concerne le traitement des réclamations des clients, il est utile de rappeler qu'environ 80% de réclamations est résolu sous huit jours par les « services clients ». Les « services consommateurs » internes aux entreprises traitent la plupart des réclamations résiduelles pour les cas nécessitant une investigation particulière ne relevant pas des procédures standard. La plupart des entreprises se sont dotées en outre d'un système de médiation interne pour traiter en dernier recours les litiges résiduels, dont l'efficacité est démontrée par les indicateurs de suivi (délai, qualité, satisfaction

des clients). Ces dispositifs ont aussi joué un rôle majeur dans l'amélioration de la satisfaction des clients.

Cet ensemble organisationnel traduit la volonté du secteur de mettre en œuvre des services performants aux clients tout en traitant dans le même temps des réclamations et anomalies inhérentes aux entreprises de services. La médiation est en effet nécessaire pour apporter de façon concertée des réponses individuelles et collectives durables aux attentes des consommateurs. Toutefois, il faut être particulièrement vigilant lorsqu'il s'agit d'élaborer des règles applicables à des situations générales.

L'AFG souligne enfin que la confiance est un facteur important pour la réussite de la concertation, il faut éviter en conséquence que des dysfonctionnements ponctuels ne fassent l'objet d'une communication contre productive pouvant mettre à mal la crédibilité du système.

Il est en effet primordial de réunir toutes les conditions propices pour faire face aux nombreux défis auxquels sont confrontées les parties prenantes: réussite du Grenelle de l'environnement, fluidification du marché de l'énergie pour faciliter le libre choix d'un fournisseur, compétitivité du gaz naturel face aux autres énergies. Jusqu'à présent, cette confiance entre les acteurs a déjà permis de construire progressivement le dispositif actuel, elle sera nécessaire pour poursuivre l'élaboration des services tels que la maîtrise de la demande d'énergie, ou des dispositifs à caractère social dont le but est de protéger les plus démunis.

Contribution d'OR.GE.CO 01

Reçue le 15 octobre 2010, adressée par Mme Stéphanie Devaux

Nous avons pris connaissance de la consultation publique de vos services ouverte sur les modalités de facturation et de traitement des réclamations des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel.

Nombres de réclamations nous parviennent de clients qui ne comprennent pas leurs facturations du fait que celles-ci sont souvent basées sur des estimations et ce, parfois sur plusieurs années consécutives. Ceci occasionne des factures rectificatives parfois conséquentes. Le consommateur ne comprend pas pour quelle raison, alors que le fournisseur est responsable de la situation en ne procédant pas à la relève des compteurs, aucun arrangement amiable n'est possible.

Concernant le traitement des réclamations, il est regrettable que les fournisseurs ne répondent pas dans de brefs délais.

De plus, il n'y a que très rarement la possibilité de "discuter" du litige, notamment parce que nous ne disposons pas d'interlocuteur privilégié auprès des fournisseurs.

Nous espérons que les fournisseurs d'énergie prendront en considération les réclamations qui leur sont adressées avec toute l'attention nécessaire.

Contribution de l'association NCR

Reçue le 15 octobre 2010



Association sans but lucratif
agrée pour exercer l'action civile

CCP Lyon 1 784 59 A

Nouveaux Consommateurs du Rhône
affiliée à l'Association Fédérale des Nouveaux Consommateurs ANC

Médiateur national de l'énergie
Consultation publique
Libre réponse n°59252
75443 PARIS cedex 09

Lyon le 11 octobre 2010

votre contact :

objet : **Contribution à la consultation publique du médiateur national de l'énergie sur les modalités de facturation et de traitement des réclamations des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel**

Madame, Monsieur,

Notre association vous adresse ci-dessous un litige en cours avec EDF concernant une facturation de la consommation d'électricité, ainsi que le traitement de cette réclamation.

Notre adhérente abonnée EDF référence contrat numéro , a reçue une facture d'un montant à régler de 2876,38 euros pour une consommation de 25430 kwh en deux mois du 10 mars au 10 mai 2010 (pièce 1)

Elle a contacté EDF pour avoir des explications sur cette facture et a adressée par lettre recommandée avec accusée de réception une lettre au service consommateur d'EDF en date du 8 juin 2010 si la lettre est bien parvenue et n'ayant aucune réponse de la part du service consommateur d'EDF elle renvoyait une nouvelle lettre le 20 juillet 2010 en recommandée avec accusé de réception si cette lettre est bien parvenue EDF, celle -ci ne répondait toujours pas a sa réclamation, elle décidait donc de saisir notre association.

Ce comportement est contraire au engagement d'EDF stipulé dans ses conditions générales de vente paragraphe 11 MODE DE REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES alinéa 1 Modes de règlement internes (pièce 2).

Notre association adressait par courrier simple une lettre au service régional consommateurs rhône-alpes auvergne (pièce 3) et nous avons informé par courriel en charge de ce service, elle nous a

16, rue de Condé - 69002 Lyon

Nouveaux Consommateurs du Rhône

informé que sa fonction venait d'être transférer à
(pièce 4)

Le service consommateur, par lettre en date du 9 août 2010 répondait à en réponse à sa lettre du 2 août 2010, disons plutôt au courrier adressé par notre association car ses courriers en lettre recommandée sont restés sans réponse (pièce 5)

Par courriel du 13 août 2010 adressé par à : celle-ci s'étonne que malgré son versement de deux fois 300 euros EDF lui a suspendu la fourniture d'électricité et qu'il lui est ordonné de payer l'intégralité de la facture. (pièce 6)

Le service consommateur, interlocuteur, lettre signée par le responsable du service client, par lettre en date du 20 août 2010 informe que cette facture serait une régularisation de sa consommation depuis le 18 novembre 2009 et plus sûrement depuis la dernière relève des agents d'EDF le 13 novembre 2007 soit près de trois (3) ans. (pièce 7)

Nous rappelons le manquement d'EDF a ses obligations contractuelles comme indiquées dans les conditions générales de ventes paragraphe 6-5 Accès aux installations pour le relevé des compteurs,... *le relevé de ses compteurs par EDF au moins une fois par an..Dans les cas ou l'accès aux compteurs nécessite la présence du client, celui-ci est informé au préalable du passage d'EDF...*

La responsable du service client dans son courrier confirme que le service technique n'est pas dans l'obligation d'adresser aux clients un courrier pour l'annonce du relevé, ce qui est faux puisqu'il s'agit d'une obligation contractuelle.

Nous pouvons aussi rajouter que doit figurer dans la réponse du service consommateur au client les coordonnées du médiateur d'EDF comme stipulé dans les conditions générales de vente paragraphe 11-1 *si le consommateur n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service consommateurs, il peut saisir le médiateur EDF dont les coordonnées sont mentionnées dans cette réponse.*

Encore une obligation contractuelle non respecté par EDF

A ce jour ce litige est toujours en cours de résolution par EDF, ce dossier est pris en charge par du service consommateurs téléphone 04 69 65 60 94 est qui a demandé à de lui adressé le relevé de

Nouveaux Consommateurs du Rhône

l'index de son compteur toute les semaines car il pense que cette facture élevée serait dû à son compteur qui c'est emballé ! et non une régularisation d'index, comme annoncé par le même service consommateurs.

Nous avons contacté par courriel en date du 5 octobre 2010, _____ pour connaître l'état d'avancement de la résolution de ce litige, à ce jour soit une semaine plus tard, aucune réponse d'EDF (pièce 8)

En conclusion dans ce litige, nous constatons une volonté d'EDF de ne pas prendre en compte les réclamations de sa cliente, il a fallu qu'une association de consommateurs adresse ses courriers pour qu'EDF contacte sa cliente. Mais nous constatons une désorganisation, dans le traitement des litiges car a chaque contacte un nouvel interlocuteur qui demande l'historique de l'affaire, nous en avons pour preuve le mail adressé par _____ du service consommateur le 1 septembre 2010 à notre association ou il nous demande de lui adressé les coordonnées de _____ afin qu'il puisse traiter ce dossier, alors que le service consommateur a eu de nombreux échanges par téléphone, mail et courriers adressés à _____ depuis un mois environ et notre réponse (pièce 9)

Confidentialité des réponses

Nous vous demandons en cas de publication des contributions de respecter l'anonymat pour notre adhérente.

Il faut aussi constater que la privation d'EDF n'a pas apporter un plus aux consommateurs, car si des litiges existaient à l'époque EDF-GDF nous avions des interlocuteurs qui étaient plus sensibilisés à une résolution rapide des litiges.

Recevez, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.



Jean-Paul HERRES
Président de l'association

Courriel : nouveau.conso.69@wanadoo.fr

Annexe : pièces citées

Contribution de Familles de France, fédération de la Loire

Reçue le 15 octobre 2010



FEDERATION DE LA LOIRE

FAMILLE DE France
SERVICE CONSOMMATEURS

Médiateur de l'énergie
Consultation publique 59252

SAINT ETIENNE Le 12 OCTOBRE 2010

Monsieur, Madame

Suite à la requête qui nous est parvenue, le service consommateurs vient par la présente vous signaler un cas de différend relatif au traitement des réclamations concernant la fourniture d'énergie, néanmoins un bref rappel des faits s'avère peut être nécessaire :

Un de nos adhérent Monsieur X souhaitait équiper son domicile d'une installation photovoltaïques, à cet effet, il lui a été établi un contrat de raccordement permettant de relier sa résidence principale au réseau public de distribution d'électricité, au cours de l'exécution dudit contrat quelques soucis sont intervenus au niveau de l'installation, les différents travaux ont dès lors durés huit mois, c'est au court de cette échéance qu'une première facture lui a été transmise par le service en charge du rachat de l'énergie qu'il a produit,

Un différend naît entre Monsieur X et ELECTRICITE DE France, suite à la contestation qu'effectue le client concernant le tarif qui lui a été appliqué pour le rachat de l'énergie qu'il a produit,

En l'espèce ELECTRICITE DE France lui a appliqué le tarif de l'année antérieure alors même que les différents travaux d'installation du matériel photovoltaïque était en cours, que le contrat de » raccordement a été signé en 2008, que le tarif de l'année en cours était plus intéressant pour lui.

Le plaignant s'est dès lors saisi du service consommateurs qui a entamer diverses négociations avec ELECTRICITE DE France afin qu'il soit pris en compte le tarif de 2010 CORRESPONDANT 0.60176 centimes d'euro au lieu du tarif de 2009 fixé à 0.57187 centimes d'euro.

Par un courrier en date du 3 Juin 2010 la société a signifié d'une part, au service consommateurs son incapacité à modifier le tarif du fait que ce dernier serait fixé en fonction d'un arrêté du 11 Juillet 2006, elle serait dès lors liée par les textes officiels qui l'empêcherait de régler les difficultés rencontrés par les clients au cas par cas, d'autre part, EDF DOAT(département obligation d'achat) a transmis la dénomination des différents indices qu'elle utilise pour le calcul du tarif de base, et par la suite (dans un courrier séparé), les identifiants chiffrés de la nomenclature INSEE des indices pris en compte dans le calcul du tarif de base.

Le dossier est à l'heure actuelle en cours d'examen depuis le 4 Août 2010, il a été transmis à Monsieur le Médiateur de la République Jean DELEVOYE,

N'ayant pas instruis l'affaire du fait de ma prise de poste en date du 1 Septembre 2010, il me parait tout de même possible de relever certains éléments qui me semblent intéressants quant à l'étude qui est en cours :

Une lecture attentive du contrat d'achat d'énergie électrique met en exergue la difficulté que pourrait rencontrer un profane quant à la compréhension des différentes clauses contractuelles notamment la partie relative aux conditions générales d'achat (Article VII : Rémunération de l'énergie électrique achetée, points 2°, 5° relatifs au tarif et à l'indexation de la rémunération).

Par conséquent il se pose la question de l'évaluation de la politique d'accès à l'énergie verte proposée par le gouvernement suite aux différentes préconisations prises au moment du Grenelle de l'environnement ?

Les différentes difficultés pratiques que rencontrent les usagers du service public de distribution d'énergie deviennent dès lors un obstacle à l'évolution de cette politique publique d'accès à l'énergie.

Quelle serait la finalité concrète du rapport qui sera remis au Ministère de l'écologie ?
Au niveau de la pratique, que préconisez- vous pour les différentes associations de Défense des droits des consommateurs qui sont démunies face à ce genre de différend qui ne peuvent être résolu que par des spécialistes ayant une formation juridique en la matière, sachant que toutes les contestations des usagers ne nécessitent pas au prime abord une intervention judiciaire ?

Veillez, agréer, Monsieur, Madame, l'expression de ma considération distinguée.

Valérie Anne IKANDAK-PEYE



Familles de France – Fédération Nationale reconnue d'utilité publique
Agréée d'éducation populaire – Agréée organisation nationale de consommateurs –
Organisme de formation

8, rue Gutenberg 42100 SAINT-ETIENNE Tél./Fax : 04.77.59.70.63
Livebox : 08 77 31 85 42
E-mail : famillesdefrance.loire@orange.fr Internet : www.familles-de-france.org

Contribution de POWEO

Reçue le 15 octobre 2010

A la suite de l'audition du 1^{er} octobre, POWEO souhaite insister sur le fait que si la facturation par les fournisseurs de leurs clients demeure un enjeu majeur pour l'ouverture des marchés de l'énergie, les causes des réclamations des consommateurs ne se trouvent pas nécessairement dans des comportements anormaux des fournisseurs. Les réclamations que le médiateur national de l'énergie a enregistrées et qui ont déclenché l'interrogation des pouvoirs publics ayant conduit à la présente consultation sont en effet la conséquence de la séparation des activités des différents acteurs de l'énergie comme des contraintes excessives qui pèsent sur les fournisseurs d'énergie.

Nos *process* internes de facturation sont certes toujours perfectibles mais les réclamations clients sont peu nombreuses au regard du nombre de clients servis par POWEO.

Nous disons clairement que les règles contractuelles et les processus opérationnels mis en œuvre sur les marchés de l'énergie mais aussi la prise en compte insuffisante de la problématique de la précarité énergétique sont les causes principales d'insatisfaction des consommateurs et qu'il conviendrait de rééquilibrer les relations entre les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux (GRD).

1. l'information des consommateurs relative à la facturation

Il nous semble important de souligner que l'information des consommateurs sur la facturation ne passe certainement pas par une facture de plus en plus longue et complexe, contrairement à l'idée que semble s'en faire l'administration. L'arrêté actuel relatif aux mentions sur factures est déjà difficile à appliquer parfaitement puisque les gestionnaires de réseaux de distribution ne donnent pas toutes les informations permettant de le respecter (exemple : absence de coefficient de conversion en gaz naturel). Vouloir faire de la facture un document d'information ne fera que troubler le consommateur et génèrera certainement des appels/réclamations vers les fournisseurs et des coûts de gestion supplémentaires pour ces derniers alors même que les coûts d'acquisition et de gestion des clients supportés par les fournisseurs comme POWEO compromettent d'ores et déjà leur rentabilité eu égard au ciseau tarifaire.

L'information des consommateurs passe par une facture simple, lisible, et comportant des informations vérifiables. Le cœur du problème ne se situe pas dans les *process* de facturation des fournisseurs, qui ont depuis plusieurs années eu le temps de s'améliorer, mais dans la fiabilité des données de comptage en provenance des GRD qui, de par la loi, ont seuls la maîtrise du comptage.

Les acteurs des marchés ne peuvent aujourd'hui se contenter d'attendre la mise en place des compteurs communicants annoncés par les gestionnaires de réseaux électriques ou de compteurs perfectionnés en gaz naturel, compte tenu des délais de déploiement de ces futurs compteurs, quelles que soient par ailleurs leurs spécifications techniques. Il est nécessaire d'obtenir des gestionnaires de réseaux la bonne exécution de leur mission légale de comptage dans l'état actuel de leurs réseaux et de leurs systèmes d'information. Cela passe probablement par une prise en compte renforcée de la qualité de leur service lors de l'élaboration par la CRE de la tarification de l'utilisation des réseaux.

L'organisation contractuelle des relations entre les GRD, les fournisseurs et les clients a pour conséquence que les fournisseurs supportent directement les dysfonctionnements des systèmes d'information des gestionnaires de réseaux qui leur communiquent trop souvent des données erronées, ce qui entraîne des facturations sous-estimées, ou au

contraire sur-estimées, une insatisfaction des clients, des ruptures de contrats , ainsi, faut-il le rappeler des manques à gagner pour les fournisseurs et des réclamations parfois médiatisées.

La première piste d'amélioration serait de rendre les gestionnaires de réseaux responsables de leur facturation de l'accès au réseau, et des prestations complémentaires à l'égard des utilisateurs des réseaux. Or, dès lors que le branchement est opéré, les clients sont en relation le plus souvent avec les fournisseurs, lesquels payent aux GRD le prix de l'accès aux réseaux avant même de récupérer ce prix auprès des clients. Les fournisseurs supportent donc les conséquences financières des erreurs de comptage des GRD qui ne devraient être payés qu'une fois le prix de l'accès au réseau encaissé par le fournisseur.

L'information des consommateurs sur la facturation passe aussi certainement par une meilleure diffusion en amont de l'information relative aux différentes aides possibles aux consommateurs démunis. Ce sujet n'est pas au cœur de la présente consultation mais il nous semble essentiel d'insister sur le besoin de traiter un certain nombre de problèmes en amont des factures.

2. l'estimation et la facturation des consommations

Informations pour lesquelles POWEO souhaite préserver la confidentialité

3. le traitement des réclamations par les fournisseurs d'énergie

POWEO reçoit un certain nombre de réclamations ayant trait à des problèmes d'index de bascule que les clients contestent. Outre le fait que la compréhension des données reçues par le client est difficilement compréhensible, que ce soit par le fournisseur, un représentant, un avocat ou un juge, les redressements sont effectués par les GRD sans que la règle de gestion ne soit claire. En outre, nous n'obtenons souvent satisfaction qu'en raison du fait que le différend est porté en justice.

De plus, il est souvent nécessaire, afin d'obtenir une réponse, de poser la question directement à l'échelon national et non aux directions régionales. La question posée à l'échelon régional des GRD reste souvent sans réponse ou alors celle-ci est d'une qualité médiocre (informations non disponibles – attestations de moindre qualité...).

POWEO propose de :

- Recevoir des flux de redressement automatisables ;
- Disposer de *process* fiables et constants lors de ses réclamations quel que soit le contact humain ;
- Définir de concert des actions préventives et curatives avec les GRD.

Afin de fiabiliser les index de bascule, POWEO suggère que dans les cas où le client n'a pas vu son compteur relevé depuis plus de 12 mois par le GRD, comme la loi l'y oblige pourtant, le responsable du réseau soit obligé d'effectuer une relève réelle qui sera à sa charge. Ceci permettrait de diminuer substantiellement le nombre de réclamations relatives aux index.

Contribution du CEDER de Provence

Reçue le 16 octobre 2010



Nyons, le jeudi 15 octobre 2010

Le médiateur national de l'énergie

15, rue Pasquier
75008 PARIS

Objet : participation à la consultation publique sur les modalités de facture et de traitement des réclamations des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

Madame

Suite à notre discussion téléphonique, veuillez trouver ci-joint notre contribution. Ce document est un travail collectif. Il a été réalisé par :

- Le réseau des Espaces Info → Energie en Provence Alpes Côte d'Azur
- Les Centres Médico-sociaux du Haut Vaucluse
- Laissez les fers (association d'insertion professionnelle à Orange dans le Vaucluse)
- Le Pied à l'Etrier (pole insertion à Bollène dans le Vaucluse)

Comme convenu, je ne vous ai pas fait une belle et grande rédaction mais une compilation des situations rencontrées sur le territoire de la région PACA et plus particulièrement du Haut Vaucluse (partie Nord du département, zone rurale)

Cordialement,

Laëtitia PELLEREY
Chargée de mission maîtrise de l'énergie

CEDER (Centre pour l'Environnement et le Développement des Energies Renouvelables)
15 avenue Paul Laurens - 26110 NYONS
Tél. : 04 75 26 22 53 - Fax : 04 75 26 19 02

Avenue Gabriel Péri - 84110 VAISON LA ROMAINE
Tél. : 04 90 36 39 16 - Fax : 04 75 26 19 02

Association loi 1901 - Siret n° 324 729 664 49
ceder@ceder-provence.org



Situation 1 : Difficulté à obtenir une facture sur relevé de compteur – Direct Energie - EDF :

Famille abonnée pour l'électricité et le gaz, facturation Bi mensuelle. Pas de relevés de compteur effectué. Différence entre l'estimation faite et le relevé effectué par la famille d'environ 250€. Il aura fallu plusieurs contacts téléphoniques et 2 courriers, dont le dernier menaçant de saisir le médiateur de l'énergie, pour que la famille reçoive une facture au réel, et que la situation se régularise.

Lorsqu'on appelle EDF pour donner le relevé effectué par nos soins, le conseiller déclare ne pas pouvoir prendre les relevés et propose deux choix uniques: se faire mensualiser OU faire venir un technicien pour le relevé de compteur moyennant 28 €.

Certains consommateurs regrettent qu'il n'y ait pas eu d'information préalable sur les changements de modalité.

Ne pourrait-il pas y avoir l'obligation que l'agent ne pouvant effectuer le relevé de compteur laisse dans la boîte aux lettres le document nécessaire au relevé par la personne?

Situation 2 : Démarchage abusif (très fréquent sur notre territoire) – Direct Energie :

Un commercial de Direct Energie se présente chez un client d'EDF et lui propose de comparer les prix entre les 2 fournisseurs, si le client lui fournit ses dernières factures EDF, et lui précise bien que ce n'est pas pour lui faire signer un contrat. Le client accepte et le commercial lui propose de lui renvoyer par courrier sa comparaison. Par la suite, l'usager s'est retrouvé client de Direct énergie sans avoir rien demandé.

Situation 3 : Difficulté de communication avec le service client – Direct Energie :

Il est extrêmement difficile de joindre (par téléphone et fax) le service contentieux de Direct énergie.

Le service client ne permet pas d'obtenir des renseignements précis par rapport à une situation concrète donnant l'impression, après chaque contact téléphonique, que les conseillers ne s'en tiennent qu'à un discours très généraliste, et ne peuvent pas étudier les situations au cas par cas.

Leur service client a également déjà annoncé à une assistante sociale du CG84, qu'ils allaient lui passer une assistante sociale de chez eux pour discuter d'un dossier difficile. En fait, il s'est avéré que le conseiller de Direct Energie lui a raccroché au nez et qu'elle n'a jamais eu cette fameuse assistante sociale.

Situation 4 : Renvoi systématique des personnes en impayé auprès des assistantes social – EDF :

Les clients d'EDF sont systématiquement adressés vers les assistantes sociales pour mettre en place un plan d'apurement alors qu'ils sont en capacité de le négocier directement avec EDF.

De plus, ce courrier type est envoyé à tous les clients ayant éprouvé une difficulté de paiement, quelque soient leurs revenus. Il peut donc être envoyé à des personnes qui dépassent les plafonds d'aides des conseils généraux et qui ne pourront pas être accompagnés par une assistante sociale. Cela entraîne un « engorgement » des services.

Situation 5 : Difficulté à faire remettre le courant après coupure et règlement des factures – EDF

Coupure d'électricité pendant plusieurs semaines pour défaut de règlement. Après avoir réglé EDF en totalité, et avoir passé une bonne trentaine de coups de fil, il lui a été impossible d'obtenir le passage

CEDER [Centre pour l'Environnement et le Développement des Energies Renouvelables]
15 avenue Paul Laurens – 26110 NYONS
Tél. : 04 75 26 22 53 - Fax : 04 75 26 19 02

Avenue Gabriel Péri - 84110 VAISON LA ROMAINE
Tél. : 04 90 36 39 16 - Fax : 04 75 26 19 02

Association loi 1901 - Siret n° 324 729 664 49
ceder@ceder-provence.org



d'un technicien pour rebrancher son compteur. Obligation de passer par un travailleur social qui, par l'intermédiaire d'EDF Solidarités, a pu faire le point sur la situation et obtenir que l'électricité lui soit rebranchée dans la journée.

Une personne coupée d'EDF pour 1094 € de dette, 1000€ de régler par le client, EDF refuse de rebrancher.

CEDER (Centre pour l'Environnement et le Développement des Energies Renouvelables)
15 avenue Paul Laurens – 26110 NYONS
Tél. : 04 75 26 22 53 - Fax : 04 75 26 19 02

Avenue Gabriel Péri - 84110 VAISON LA ROMAINE
Tél. : 04 90 36 39 16 - Fax : 04 75 26 19 02

Association loi 1901 - Siret n° 324 729 664 49
ceder@ceder-provence.org



Situation 14 : problème de relevé de compteur au moment de l'ouverture du contrat – EDF :

Malgré le fait que la famille ait fourni son bail avec les relevés compteurs, EDF en a utilisé d'autre, probablement ceux du dernier locataire lors de son départ.

Madame X emménage dans un appartement meublé dans lequel elle ne comptait pas rester longtemps.

Son propriétaire lui a indiqué son compteur sans être sûr de lui. Mme X a appelé EDF et lorsqu'elle lui a donné les relevés de son compteur, la conseillère EDF lui a dit que ce n'était pas cohérent par rapport à l'ancien relevé. Elle lui a donné le N° de compteur pour que Mme X vérifie. Mme X s'est aperçue que son propriétaire lui avait donné le mauvais compteur.

Mme X a relevé le nouveau compteur mais il était tard et la plateforme téléphonique d'EDF était fermée. Mme X a attendu quelques jours avant de les rappeler.

La conseillère EDF qu'elle a eu au téléphone a refusé de prendre en compte son relevé de compteur et lui a dit qu'un technicien allait passer, vu que les relevés n'était pas indiqués sur son bail.

Quelques jours plus tard, Mme X reçoit la facture de contrat et là, surprise : EDF a noté 17000 kWh, hors son compteur indiquait 15000kWh soit 2 000 kWh « cadeau » et aucun autre compteur du bâtiment indiquait 17 000 kWh donc ne relevait pas d'une mauvaise identification du compteur.

Pour une fois, cette erreur est à l'avantage du consommateur mais étant donné que Mme X n'avait pas l'intention de rester longtemps dans cet appartement, elle avait peur que son index de départ soit inférieur à l'index d'arrivée.

Mme X les a donc appelé pour les prévenir. Ils lui ont répondu qu'un technicien allait passer et qu'elle devait être présente. Mme X était donc bien chez elle à la date et heure du rendez vous mais personne n'est venu (les compteurs sont dans les parties communes).

Mme X a reçu la facture rectificative et a sa grande surprise, les index annoncés étaient encore plus grand qu'au départ (facture estimative).

Heureusement pour elle, Mme X est restés plus longtemps que prévu dans cet appartement et a son départ (relevé compteur correct), EDF lui a facturé au total 300 kWh alors qu'en réalité, elle en avait consommé plus de 3000.

CEDER [Centre pour l'Environnement et le Développement des Energies Renouvelables]
15 avenue Paul Laurens – 26110 NYONS
Tél. : 04 75 26 22 53 - Fax : 04 75 26 19 02

Avenue Gabriel Péri - 84110 VAISON LA ROMAINE
Tél. : 04 90 36 39 16 - Fax : 04 75 26 19 02

Association loi 1901 - Siret n° 324 729 664 49
ceder@ceder-provence.org

Contribution du PADS d'Angoulême

Reçue le 16 octobre 2010

POINT D'ACCES AUX DROITS SOCIAUX
Centre d'activités « Le Corsaire »
Rue Jean de Verazzano
16000 ANGOULEME
Tél. 05 45 24 00 90
Fax 05 45 25 10 82
Mail : parads_angouleme@yahoo.fr

Angoulême, le 14 octobre 2010

Médiateur National de l'Energie
Consultation publique
Libre réponse n°59252
75443 PARIS Cedex 09

Objet : Consultation publique sur les modalités de facturation
Et de traitement des réclamations des fournisseurs
d'électricité et de gaz naturel

Monsieur le Médiateur,

Employées comme Adultes Relais au sein d'une association charentaise au service PARADS (financé par l'Etat), nous sommes amenées à rencontrer et traiter bon nombre de situations compliquées et complexes concernant les contrats, factures et réclamations des usagers envers les fournisseurs d'énergie, notamment EDF et GDF.

Vous trouverez ci-après un tableau concernant les principales difficultés ainsi que quelques propositions concrètes d'amélioration sur les thèmes proposés, à savoir :

- l'information des consommateurs relative à la facturation,
- l'estimation et la facturation des consommateurs
- le traitement des réclamations par les fournisseurs d'énergie

Nous vous proposons également l'étude d'une situation concrète et particulièrement confuse en pièces jointes pour laquelle nous n'avons encore trouvé aucune réponse et qui soulève nombre d'interrogation sur le fonctionnement de GDF.

Nous vous joignons également un tableau sur le ratio : fréquentation annuelle de nos services / part des demandes relatives aux fournisseurs d'énergie (en augmentation croissante ces dernières années).

Enfin, un des objectifs de nos missions est de faire remonter les dysfonctionnements des administrations, des pratiques commerciales douteuses des fournisseurs (énergie, télécommunications, etc.) ... Cependant il nous est parfois difficile d'identifier l'interlocuteur qui détient la capacité de recevoir et traiter nos remontées d'informations ou réclamations.

C'est pourquoi, nous tenons à vous remercier de nous offrir la possibilité de nous exprimer sur les problématiques rencontrées auprès des fournisseurs d'énergie car nous nous sentons souvent démunies face à des situations parfois inextricables.

Nous sommes, bien entendu, très intéressées de connaître les conclusions de votre rapport et les suites données à cette étude.

Nous restons à votre disposition pour tous types d'informations complémentaires et même dans l'hypothèse d'une rencontre de vos services.

Dans cette attente, veuillez agréer, Monsieur le Médiateur, l'expression de nos respectueuses salutations.

Salika IAICHOUCHEN

Nathalie JUDDE



P.A.D.S.

Point d'Accès aux Droits Sociaux

Centre d'Activités «Le Cornillon»

Rue Jean Verrazano

16000 ANGOULEME

Tél. 05 45 24 00 90 - Fax 05 45 25 10 82

INFORMATION DES CONSOMMATEURS SUR LA FACTURATION

Lisibilité des factures (Information)

Consommation estimées + réelles sur les mêmes périodes
Différents tarifs, pas toujours annoncés, tarifs historiques

Parfois double tarifs sur une même facture
Informé précisément et dans le contrat les dates de prélèvement, avertir les foyers si plusieurs prélèvements auront lieu au cours du même mois en cas de rejet bancaire

Difficulté pour connaître les tarifs de chaque fournisseur en électricité ou en gaz - Pas de comparatif

Communication sur le tarif historique et ses conditions difficiles à comprendre

Plateforme téléphonique : difficulté à comprendre quelle touche choisir, manque de clarté, délais trop longs avant d'être mis en relation (20 mn d'attente) et trop coûteux (communication surtaxée, surtout avec un téléphone mobile)

ESTIMATION ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS

Lisibilité des factures (facturation)

estimées + réelles sur les mêmes périodes
(voir exemple joint)

La **Charte Qualité** varie-t-elle suivant le lieu d'habitation ou le nom de la personne, autrement dit l'accueil, les interventions techniques ne doit il pas être identique ...

Modes de paiement imposés par le fournisseur :

Prélèvement sur compte ou paiement par CB
Demande d'autorisation par courrier pour le paiement des factures par mandat compte si la personne refuse ou n'a pas les moyens d'utiliser ces 2 modes de paiement

Délai d'encaissement des mandat compte : Minimum 3 semaines, ce qui entraîne parfois la coupure de la ligne ou la résiliation du contrat ! Idem pour les règlements par chèque
Actuellement, certains fournisseurs d'énergie informe leur client d'une facturation semestrielle. S'ils ne sont pas d'accord, ils doivent écrire pour notifier leur refus. Sinon, mise en place automatique de cette facturation.

Les clients n'ont pas le choix des dates de prélèvement, sinon, c'est payant.
Les prélèvements s'effectuent parfois même avant la réception de la facture
Le libre choix du fournisseur n'est pas toujours respecté, le fournisseur peut même parfois être imposé par ERDF / GRDF pour les personnes sans contrat

ESTIMATION ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS

Surrestimation des consommations : 200 à 300 € de

facturation estimées en été pour 2 mois et jusqu'à 1000 € sur

une facture bimensuelle en automne/hiver ou hiver/printemps

Difficulté pour obtenir une facturation réelle basée sur relevé de compteur, surtout chez GDF

Difficultés pour se faire rembourser le trop perçu, la plupart des fournisseurs attendent le dernier relevé annuel

A contrario, il ya dans le cadre de la mensualisation, des mensualités sous estimées par rapport au logement ou la composition du foyer entraînant une forte facture à l'issu des relevés.

Suppression du relevé de confiance

Fiabilité des compteurs ?

PROPOSITIONS CONCRETES D'AMELIORATION

Information des consommateurs sur la facturation :

Lisibilité des factures

Tarif plus clair

Préciser clairement sur la facture le tarif social lorsqu'il est mis en place ainsi que sa date de fin

Rubrique "Prestations" : Définir ce que cela comprend

Pour les particuliers, est-il nécessaire de préciser la TVA sur chaque ligne ?

TVA à 5,5 % et TVA à 19,6 % : les particuliers ne comprennent pas pourquoi deux taux ni à quoi ils correspondent

Mise en place d'animation collectives et/ou individuelle sur la concurrence, la facturation et ses différents modes de paiement, la consommation et l'éco-consommation, les devoirs et obligations de chacune des parties...

Nous le faisons, en collaboration avec d'autres associations, notamment les médiateurs énergie salariés d'association locales. Mais nous n'avons, en ce qui nous concerne aucun budget, ni moyens particuliers de la faire, ormis notre bonne volonté !

Proposer un comparatif des tarifs et différents services proposés par chaque fournisseur

PROPOSITIONS CONCRETES D'AMELIORATION

ESTIMATION ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS

Possibilité d'accéder plus aisément au compteur, pourquoi ne pas créer des boîtiers permettant de lire le compteur de l'extérieur ?

Faciliter le règlement de la facture du relevé annuel (factures de 300 à 1000€) :

par exemple fractionner le montant et le répartir sur les mensualisations en cours

étudier le paiement facture en fonction des ressources (échancier)

Proposer des dates de prélèvement au choix, en fonction des dates de

rentrée de leurs ressources (Ex. le 6 de chaque mois pour les prestataires CAF, le 10/12 pour les retraités)

Des relevés de contrôle trimestriels (au lieu de semestriel) permettraient

d'alléger les écarts entre l'estimation et la consommation ou entre la mensualité et le réel consommé. Ils permettraient également d'alerter sur une consommation "anormale"

Règlement des factures :

Le client doit avoir le choix de son mode de paiement

Les mandats sont virés immédiatement sur le compte du fournisseur, il leur appartient de gérer leur comptabilité et d'enregistrer les paiements au plus vite, surtout si le client leur apporte la preuve du dépôt

Les clients ne doivent pas être pénalisés par le mode de paiement utilisé, nombreux sont ceux qui ne possèdent pas de compte bancaire ou postal, ni de carte bancaire, ni de chèque. Nombreux (parfois les mêmes) sont aussi ceux qui ne savent ni lire, ni écrire...

Le paiement des factures est exigible sous 15 jours, le remboursement de trop perçu devrait être exigible dans les mêmes conditions

Pouvoir faire son relevé de compteur par téléphone ou/et par courrier et être facturé sur du réel avec chaque fournisseur - Prévoir relevé par le fournisseur lors de la facture suivante pour contrôle.

PROPOSITIONS CONCRETES D'AMELIORATION

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS PAR LES FOURNISSEURS D'ENERGIE

Respecter la personne et le considérer comme citoyen à part entière, et juste comme un "client"

Si le client fait déplacer un technicien alors qu'il ne s'agit pas d'une panne du fait du fournisseur ou de la ligne, il est facturé.

N'y aurait-il pas dans ce cas, en contrepartie, la possibilité de mettre en place une obligation de résultat de la part du technicien ou du fournisseur, avec dédommagement financier pour le client dans le cas de non respect ou de délai d'intervention trop long ?

Communication avec les services :

Désigner un interlocuteur (Régional ou local) ou un pour chaque service (client, contentieux, solidarité) avec une ligne directe, non surtaxée (pour régler les différents, les incompréhension, les blocages)
Suspendre les recouvrements de créances sur les dossiers ouverts pour litige/réclamation le temps de traiter le dossier (ce qui accélérerait aussi certainement la procédure !)

Mettre en place un Numéro partenaire ou un numéro vert pour régler les incompréhensions et réclamations plus rapidement par le biais de nos services

Frais :

Proposer 2 présentations sur le compte (prélèvement) max. par mois

Avec des frais réduits, 5€ par exemple

Annoncer les futures présentations ou les indiquer sur le contrat d'origine ou sur chaque facture

Difficultés financières supplémentaires pour les clients à l'approche des fin d'année :

En septembre / Octobre : Rentrée scolaire, impôts foncier et locaux,

En décembre : Fêtes de Noël

Privilégier plutôt le mois de novembre pour éviter les cumuls et ainsi réduire les risques d'impayés

Ne serait-il pas possible d'obtenir par ERDF l'information sur le nom du fournisseur en cours sur les compteurs ouverts pour les clients qui ne savent pas quel est leur fournisseur ou quel est celui qui a repris son compteur à son insu ?

PROPOSITIONS CONCRETES D'AMELIORATION

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

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS PAR LES FOURNISSEURS D'ENERGIE

Changement de fournisseur depuis l'ouverture du marché :

Ouvertures de compteurs et résiliations abusives de la part des fournisseurs (sans l'accord du client, parfois en le trompant sur le nom du fournisseur...)
Démarchages abusifs, notamment auprès d'un public fragile (handicap, illettrisme/analphabétisme, personnes âgées...), véritable "raccolage" dans les quartiers, notamment en ZUS

Souscriptions par démarchage téléphonique, non clair, avec un caractère radical qui ne respecte pas les délais de rétractation ni le libre choix du fournisseur

Résiliation non effectuées par le nouveau fournisseur auprès du précédent, entraînant une double facturation

Résiliation de contrat non effectuées malgré la destruction de bâtiment et la non fourniture d'énergie

Radiations / Résiliations de contrats abusives - prétextant un nouveau fournisseur alors que personne ne distribue l'énergie sur ce compteur - Puis courrier ERDF pour imposer un nouveau contrat

Difficulté d'obtenir la révision d'une facture même en prouvant la non distribution, la non consommation, un état des lieux de sortie, un compteur détruit, etc.
Refus de contrat ou de client, souvent gaz, de la part de certains fournisseurs (choix du "bon" client ? Si oui ⇒ Discrimination)

Plateformes téléphoniques : déshumanise la communication

Pas de facilité de paiement accordée sans passer par le service solidarité qui demande un fax de l'assistante sociale avec mise en place d'un FSL. Mais tous n'ont pas besoin d'une aide d'Etat, ni de FSL, ou d'une assistante sociale ...
Parfois, simplement pouvoir régler sa facture en 2 ou 3 fois.

AUTRES DIFFICULTES, LITIGES OU RECLAMATIONS

RIB imposé pour l'ouverture des compteurs
Prélèvements sur compte malgré le refus des consommateurs

Ouverture de compteur :

Délai moyen 5 jours ; si le consommateur souhaite accélérer la procédure, c'est payant.

2 observations :

Pratique discriminatoire pour les personnes qui n'ont pas de revenus suffisant pour régler le déplacement et faire réduire le délai d'ouverture (notamment en été avec la conséquence de perte de denrées réfrigérées)

La seconde, c'est lorsque le consommateur paye ce service et que le technicien ne se déplace pas... (c'est arrivé, le compteur en question a été branché au bout de 8 jours !)

Contentieux :

Impossibilité d'obtenir une réponse écrite du service contentieux avant 6 mois

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS PAR LES FOURNISSEURS D'ENERGIE

Pas d'interlocuteur chez les fournisseurs. Ni au service clients (plateformes), ni au service contentieux, rarement au service solidarité.

Plusieurs salariés interviennent

Dossier "suivi" par trop d'interlocuteurs différents qui ne "suivent plus rien et se renvoient la balle"

Un litige, une réclamation en cours ne suspens pas le dossier comprenant une dette ou un désaccord sur le montant à régler. Le client doit régler d'abord s'il veut éviter la coupure puis s'armer de courage et effectuer le parcours du combattant pour se faire entendre et éventuellement rembourser...

AUTRES DIFFICULTES, LITIGES OU RECLAMATIONS

Le Service Solidarité est l'interface entre le service client fournisseur et le client ou son assistante sociale. Il semble désormais avoir peu de prise ou de moyen par rapport aux autres services (clients, comptabilité, contentieux). Nous ne pouvons le solliciter que lorsqu'une demande FSL est engagée et ce service ne peut que "bloquer" les dossiers, en attente de FSL sur justificatif.

Les Agences :

Notre agence locale EDF, refaite à neuf ces derniers mois, a supprimé tous les services et accueil clientèle. Elle serait devenue une boutique, purement et simplement.

Suppression des paiements en espèce, suppression de l'accueil, suppression d'une écoute concernant une demande, un conseil, un litige, suppression de l'ouverture ou de la résiliation d'un contrat en agence, etc. Les clients n'ont même pas la possibilité de demander à un vendeur EDF de joindre leur collègue commerciaux, techniciens, solidaires, comptables... L'image change !
Absence totale d'agence GDF et autre nouveaux fournisseurs.

FRAIS :

Frais de rejet en cas d'impayés : 20 € - Trop élevé

D'autant plus qu'il y a parfois jusqu'à 3 ou 4 présentation dans le mois sans sommation. Les frais sont multipliés d'autant à la fois par le fournisseur et par la banque

AUTRES DIFFICULTES, LITIGES OU RECLAMATIONS

TPN / TSS :

Envoi du document dûment complété puis retour pour manque d'information alors que toutes les rubriques sont renseignées correctement...

2 termes différents utilisés pour indiquer la même chose, d'où incompréhension de la demande. Par exemple, sur la facture, on lit le point de livraison et sur le TPN le point de comptage et d'estimation.

Les clients ont le sentiment que tout est fait pour ne pas pouvoir en bénéficier, ce n'est pas facilitant, surtout dans la réponse apportée lors du renvoi du dossier avec refus.

L'imprimé, lui est relativement clair dans sa forme.

L'imprimé est adressé au chef de famille, bénéficiaire de la CMU. La facture d'énergie doit comporter les mêmes nom et prénoms. Or lorsque c'est une femme, la CPAM l'identifie avec le nom de jeune fille alors que la facture porte le nom marital. Où encore, le couple n'est pas marié, le droit est ouvert au nom de Monsieur et c'est madame qui règle les factures. Dans ces 2 cas, il y a refus car les 2 documents ne sont pas aux mêmes noms. Idem pour les prénoms !

Contribution de l'UFC Que Choisir de la Loire

Reçue le 20 octobre 2010



UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS - QUE CHOISIR Association locale de LA LOIRE

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

St-Etienne, le 15/10/2010

Objet : Consultation de distribution
d'électricité et de gaz naturel

Monsieur le Médiateur,

Nous vous prions de trouver ci-joint le résultat de nos recherches concernant la distribution d'électricité et de gaz naturel sur les années 2009-2010.

- EDF

Les principaux problèmes que nous rencontrons sont liés à la surfacturation : relevés de compteur trop espacés - estimations erronées (par exemple l'estimation faite en septembre s'appuie sur un relevé d'avril mai où l'index représente une consommation des périodes froides). Les usagers font donc une avance d'argent à EDF.

- Traitement des réclamations long et difficile.
- Par téléphone : pas de suivi, trop d'interlocuteurs différents, explications floues...

- GDF Suez

De nombreux problèmes avec GDF Suez à savoir :

- Surfacturation : consommation surévaluée, estimation non justifiée, pas de contrôle du compteur malgré les demandes des consommateurs. Prélèvements abusifs
- Menace de coupure de gaz pour factures non payées suite aux problèmes non réglés.
- Appels aux agences de recouvrement dont les méthodes sont contestables.
- Manque d'informations par rapport aux augmentations.
- Pour les informations : grandes difficultés pour obtenir un interlocuteur. Longueur pour le traitement des réclamations.

Lors d'une réunion en 2007, réponse du représentant de GDF : « ces difficultés sont dues à la restructuration de notre entreprise ». Autre réunion en 2010 même réponse...

Devant ces difficultés nous conseillons à nos adhérents d'écrire un courrier recommandé avec accusé de réception, nous prenons le relais quand EDF et GDF ne se manifestent pas. Nous sommes parfois obligés de faire appel au médiateur. Nous regrettons cet état de fait qui pénalise les consommateurs et donne une mauvaise image de marque des services publics de distribution d'électricité et de gaz naturel.

Nous espérons que ce courrier permettra d'améliorer les relations entre les consommateurs et les services concernés.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Médiateur, nos sincères salutations.

Pour l'UFC-Que Choisir Loire

U.F.C QUE CHOISIR - LOIRE
Union Fédérale des Consommateurs
Section de la Loire
17, rue Brossard - 42000 ST-ETIENNE
Tél. 04 77 33 72 15 - Fax 04 77 38 55 04

Contribution de l'association des copropriétaires de Monbalon

Reçue le 20 octobre 2010

Suite aux doléances de plusieurs propriétaires, je vous remercie de bien vouloir noter les réflexions suivantes.

1. Les tarifs règlementés de Gaz de Bordeaux (tarifs règlementés confort 1 code 305) sont bien supérieurs à ceux de Gaz de France - GDF Dolceville (tarifs règlementés B1), actuellement + 17% sur l'abonnement, et + 14 % sur le prix du kwh TTC.
2. Gaz de Bordeaux tient à la disposition de sa clientèle des tarifs règlementés du gaz naturel (tarifs règlementés confort 1 code 305). Par contre Gaz de Bordeaux n'a pas d'accord sur tarifs règlementés, délivrés par la CRE ou les pouvoirs publics ministère de l'énergie, mais seulement accord sur tarifs (20 tarifs) en distribution publique de Gaz de Bordeaux.
3. Gaz de Bordeaux est seul fournisseur exclusif en distribution de gaz naturel sur les 46 communes girondines, soit 210 000 clients, dont 70% bénéficient du tarif dit règlementés confort 1 code 305. Impossible donc pour un utilisateur de gaz naturel de s'approvisionner en gaz naturel autre que Gaz de Bordeaux !
4. L'utilisateur de gaz naturel résidant à Pessac (ou les 46 communes girondines), ne peut faire jouer la concurrence sur le prix du gaz naturel !
Donc, impossible de bénéficier des vrais tarifs règlementés du gaz naturel, tel Gaz de France Dolceville, et tel que le permet la loi N° 2010.607 du 7 Juin 2010, autorisant les petits consommateurs domestiques et non domestiques d'électricité et de gaz naturel, à accéder, ou à retourner aux TARIFS REGLEMENTES.

Ceci mérite donc déclaration et protestation auprès du médiateur national de l'énergie.



**CONSULTATION PUBLIQUE A LA DEMANDE DU MEDIATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE SUR LES
MODALITES DE FACTURATION ET DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES FOURNISSEURS
D'ELECTRICITE ET DE GAZ NATUREL
(15/10/2010)**

Réponse d'Electricité Réseau Distribution France (ERDF)

L'ouverture du marché a redessiné les rôles respectifs des différents acteurs du marché en matière de facturation et de traitement des réclamations, le fournisseur étant désormais l'interlocuteur principal du client final

L'ouverture du marché a conduit à une évolution du rôle des acteurs vis-à-vis du client final. La séparation effective entre les activités du fournisseur et celle du distributeur a donné au fournisseur la responsabilité de la relation avec le client. Il est donc l'interlocuteur naturel du client pour toute interrogation liée à la facturation de son énergie électrique et le traitement de ses réclamations.

La mission d'ERDF, pour le sujet dont il est question, est d'exercer les activités de comptage lesquelles intègrent la fourniture, la pose, le contrôle métrologique, l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage. ERDF assure la gestion des données et toutes missions afférentes à l'ensemble de ces activités. Ainsi, nous facturons l'acheminement au fournisseur selon les tarifs d'acheminement en vigueur. Parallèlement, chaque fournisseur adresse les factures d'énergie au client final selon ses propres règles, précisées dans ses conditions générales de vente.

ERDF réalise chaque année près de 66 millions d'actes de relevés du compteur, dont 35 % ne sont pas accessibles sans la présence des clients.

Il est à noter que le taux de satisfaction des consommateurs sur ce thème se maintient depuis trois ans à un haut niveau de satisfaction (94 % pour 2010). Ce résultat est atteint par un processus de relevé mieux maîtrisé et une recherche continue d'amélioration (par exemples des équipes de pilotage dédiées à cette activité et pour 2011, la possibilité pour les clients de déposer des index autorelevés via le site internet ERDF).

L'offre contractée par le client avec le fournisseur n'est pas connue d'ERDF. Le fournisseur a pu développer son propre système d'estimation indépendant de celui d'ERDF.

Pour le relevé, le dispositif d'index estimé existe depuis longtemps. Aujourd'hui, ERDF ne peut pas savoir si le fournisseur utilise ou non les estimations transmises par ses soins. En effet, le fournisseur a pu proposer une offre forfaitaire, mensualisée ou selon d'autres fréquences au consommateur qui peut donc recevoir une facture de son fournisseur n'utilisant pas les volumes de consommations estimées par ERDF.

Pour rendre fluide le fonctionnement du marché lors des événements majeurs de la vie du contrat d'un consommateur (mise en service, résiliation, changement de fournisseur), ERDF a ajouté la possibilité de réaliser des prestations sur la base d'index estimés.

Cette possibilité, offerte dans le but de limiter les déplacements et de traiter les difficultés d'accès au comptage tout en augmentant la satisfaction du client final, est proposée au fournisseur lors de l'expression de sa demande de prestation.

Le fournisseur, au regard des usages électriques, du comportement du consommateur et de la qualité de la chronique d'index du point de livraison, a la responsabilité de lui proposer la meilleure option à demander au distributeur : index réel payant, auto-relevé ou, en dernier ressort, index estimé.

En effet, une estimation de consommation est par nature une approximation de la consommation réelle du client.

L'information relative à la facturation est un élément clé de la gestion de son contrat par le client, lui permettant de choisir entre les différentes possibilités offertes par les fournisseurs dans le respect des règles du marché

Pour permettre cette information des consommateurs, ERDF accompagne les fournisseurs pour leur donner les moyens d'appréhender au mieux ces règles du marché et leurs conséquences opérationnelles. Ainsi, elle met à disposition des fournisseurs une large information (guides, « hotline », présentation des fonctionnalités du système de gestion des échanges, envoi de flux de données lié à tout événement du point de livraison...).

Par ailleurs, ERDF a déployé à destination des fournisseurs un ensemble de fonctionnalités favorisant à chaque demande de prestation sur le point de livraison, la prise en compte d'un index autorelevé.

Vis-à-vis du client final, ERDF favorise également la transmission d'autorelevé lors des relevés réels (semestriels) ou intermédiaires estimés (bimestriels). Ainsi, le client peut transmettre directement et simplement à ERDF un index autorelevé qui sera pris en compte en lieu et place de l'index estimé lors de ces relevés (notamment pour cause d'absence lors du relevé semestriel).

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

ERDF a pour priorité d'améliorer la satisfaction des consommateurs et de tous les utilisateurs de réseau. ERDF répond à 98 % des réclamations dans le délai de 30 jours.

La répartition des rôles à l'ouverture du marché a également eu un impact sur la gestion des réclamations client. Le client s'adresse à son fournisseur qui est son interlocuteur privilégié, mais peut, s'il en fait le choix, se tourner directement vers ERDF (si sa réclamation relève des missions dont ERDF a la responsabilité).

Avec le système d'échanges (SGE) mis en place entre ERDF et les fournisseurs, ces derniers peuvent déposer les réclamations de leurs clients, y compris avec toute pièce jointe utile, afin d'obtenir les éléments de réponse du distributeur. Dans ce cas, la réponse finale au client à sa réclamation est apportée par son fournisseur.

En 2009, 45 000 réclamations sur le thème des consommations de relevé et estimé ont été recensées. Ce nombre est à mettre en regard des 66 millions de relevés effectués sur la même période. Par ailleurs, 94 % des consommateurs se déclarent satisfaits du relevé réalisé par ERDF.

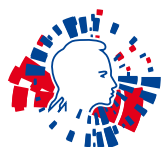
Les propositions d'amélioration d'ERDF :

A court terme :

- ① Faire évoluer les règles existantes afin que le fournisseur systématise la demande d'index autorelevé au client et nous le transmette, lors des événements clés de la vie du contrat, lorsqu'aucun déplacement n'est demandé (résiliation, mise en service, changement de Fournisseur)
- ② Plus largement, que les fournisseurs s'obligent à transmettre systématiquement à ERDF tout index auto-relevé qui lui est transmis par le client
- ③ Réaliser une évolution du système d'information d'ERDF pour étendre le délai possible de transmission d'un index auto-relevé par le client ou par le fournisseur à ERDF

A moyen terme :

- ④ Développer Linky afin de disposer d'index réel pour tous les événements de la vie d'un contrat du consommateur



**Le médiateur
national
de l'énergie**

Informer, conseiller, protéger

www.energie-mediateur.fr