



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2009

20 MAI 2010



# RAPPEL DES MISSIONS

- Le médiateur national de l'énergie est une institution publique indépendante créée par la loi du 7 décembre 2006.
- Ses 2 missions sont :
  - Recommander des solutions aux litiges entre les opérateurs des marchés du gaz et de l'électricité et les consommateurs;
  - Informer les consommateurs sur leurs droits et les conseiller dans leurs démarches.

# CONSTATS 2009

- Des réclamations en forte hausse
- Le bilan de notre action
- Des pratiques commerciales déloyales qui persistent
- La montée de la précarité énergétique
- La réversibilité, une évolution législative nécessaire

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

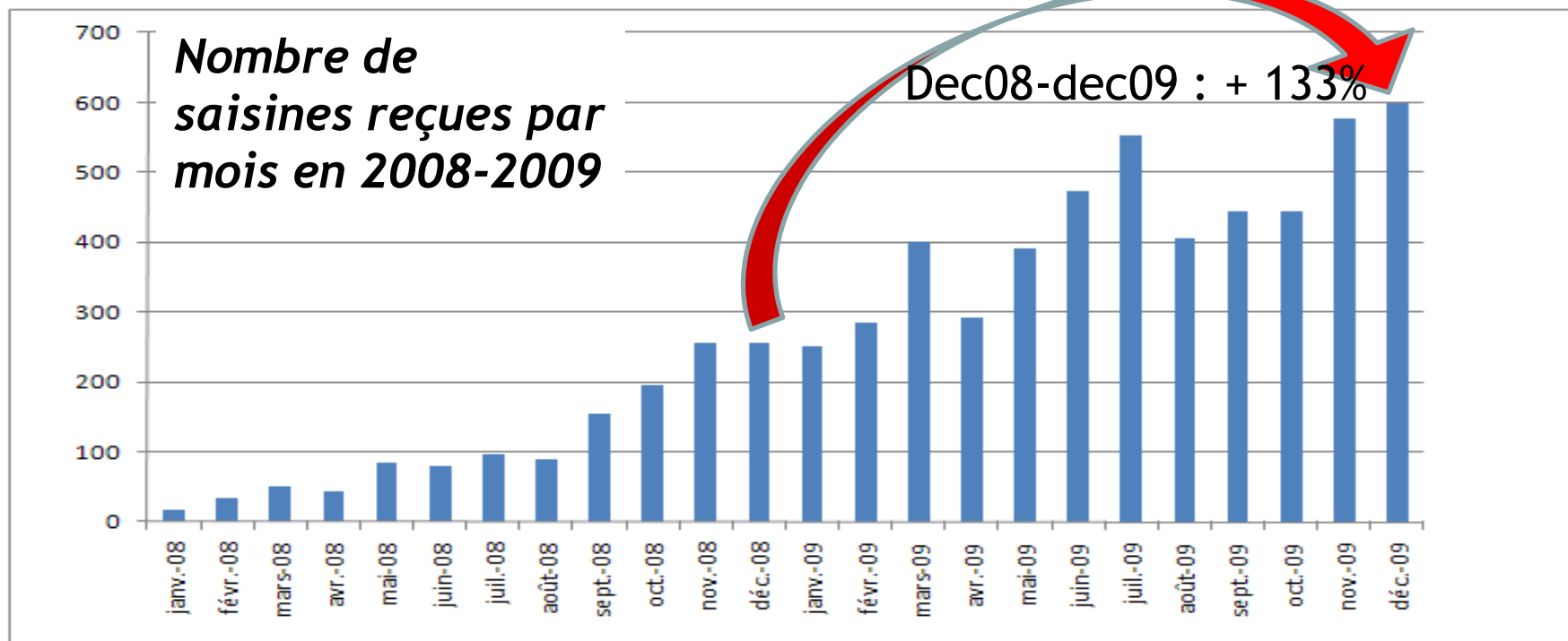
# DES RÉCLAMATIONS EN FORTE HAUSSE

La première année de plein exercice du médiateur a vu son activité s'accroître considérablement

**14 000** réclamations (tel, courriers) reçues en 2009 (vs 6500 en 2008)

**5111** saisines reçues en 2009 (vs 1358 en 2008)

**1294** saisines recevables en 2009 (vs 483 en 2008)



# LE BILAN DE NOTRE ACTION

Nos délais de traitement se sont accrus en raison de l'explosion des dossiers reçus

**73%** des réclamations dans notre champ de compétence ont été résolues suite à notre intervention

Les litiges persistants ont donné lieu à l'émission de **279** recommandations écrites et motivées

Ces recommandations ont été suivies en totalité ou en partie à **83%** par les opérateurs

Les consommateurs ont obtenu **558€** en moyenne de remboursement et de dédommagement à la suite de ces recommandations

**79** recommandations de portée générique (sur les 279 émises en 2009) sont publiées sur notre site internet, pour rendre les pratiques et les procédures plus vertueuses et prévenir de futurs litiges



# LES PRATIQUES COMMERCIALES DÉLOYALES PERSISTENT

Les contestations de souscription et les dénonciations de pratiques commerciales ont continué d'augmenter en 2009 : **4 900** réclamations, **+20 %** d'augmentation par rapport à 2008.

Les nouvelles dispositions du code de la consommation adoptées en août 2008\* pour protéger les consommateurs de ces pratiques n'ont pas eu les effets escomptés

- « *le consommateur n'est engagé que par sa signature* »

Si les litiges relatifs à la formation du contrat n'entrent pas dans le champ des missions du médiateur, nous conseillons et orientons le consommateur dans ses démarches, voire intercédons auprès du fournisseur si nécessaire.

\*Loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008

# MONTÉE DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Le médiateur est de plus en plus fréquemment sollicité par des consommateurs se trouvant dans des situations financières difficiles.

- Ces dossiers, examinés prioritairement, représentent en 2009 10 % des saisines reçues.

L'action du médiateur est la suivante :

- informer les consommateurs sur les tarifs sociaux et les aides existantes (FSL);
- apporter aux services sociaux son expertise du secteur de l'énergie;
- mettre en place une collaboration efficace avec les fournisseurs afin d'obtenir des échéanciers de paiement et d'éviter les coupures.

Enfin, nous nous sommes engagés auprès de l'ADEME à participer à la réflexion sur la création d'un observatoire national de la précarité énergétique.





# LA RÉVERSIBILITÉ, ÉVOLUTION LÉGISLATIVE NÉCESSAIRE

- Le rôle d'une autorité indépendante est d'alerter le Parlement sur la nécessité de faire évoluer des fonctionnements inadaptés aux attentes des consommateurs.

- C'est le cas de la réversibilité (possibilité de retour aux tarifs réglementés) en électricité et son extension au gaz, que nous défendons depuis plus d'un an.


- Les consommateurs ne sont pas toujours parfaitement informés qu'ils ont souscrit des offres de marchés et ainsi quittés les tarifs réglementés. Ils ne doivent pas être pénalisés par des dispositions complexes .

- Une proposition de loi est actuellement examinée par le Parlement et le projet de loi NOME propose d'aller plus loin encore (simplification du délai de 6 mois et extension aux petits professionnels en électricité).

# LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE, UN ACTEUR ENGAGÉ


- La médiation indépendante, un gage d'impartialité et d'amélioration des pratiques des opérateurs
- Nos engagements pour 2010

**Bruno LECHEVIN**  
Délégué général



# LA MÉDIATION INDÉPENDANTE, UN GAGE D'IMPARTIALITÉ ET D'AMÉLIORATION DES PROCÉDURES DES OPÉRATEURS (1/2)

- L'explosion des réclamations adressées au médiateur national de l'énergie confirme le besoin d'une **voie de recours indépendante** des entreprises en matière de règlement extrajudiciaire des litiges.
- Notre conception de la médiation va au-delà du seul traitement individuel des litiges. Elle a un caractère **préventif** à travers nos recommandations de portée générique, et **dissuasif** pour inciter les opérateurs à mieux traiter par eux-mêmes les réclamations.



# LA MÉDIATION INDÉPENDANTE, UN GAGE D'IMPARTIALITÉ ET D'AMÉLIORATION DES PROCÉDURES DES OPÉRATEURS (2/2)

■ Deux exemples l'illustrent :

- La **médiation de groupe** : le médiateur a recommandé une solution d'indemnisation pour 4 000 foyers victimes d'erreur de relevés de compteur à Montataire, pour un dédommagement de 550 000 € au total
- Les **suites judiciaires** apportées à des recommandations non suivies sont parfois nécessaires. Deux recommandations du médiateur, qui n'avaient pas été appliquées par les opérateurs, ont conduit les consommateurs à introduire une action en Justice. Dans les deux cas, les opérateurs ont été condamnés à rembourser les consommateurs, suivant ainsi les recommandations du médiateur.

# NOS ENGAGEMENTS POUR 2010 (1/2)

- Réduire le délai de traitement des saisines, malgré une croissance du nombre de sollicitations qui se poursuit depuis début 2010

- **2660** saisines reçues entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 15 mai 2010, soit **+ 75%** par rapport à la même période de 2009

- Contribuer à l'amélioration du traitement des réclamations par les opérateurs avec le processus de la deuxième chance.

- Améliorer l'information des consommateurs sur leurs droits, notamment leur droit à être indemnisé quand la qualité de service fait défaut

# NOS ENGAGEMENTS POUR 2010 (2/2)

- Soutenir le rapprochement des gestionnaires de réseaux avec les consommateurs
- Veiller à la prise en compte de l'intérêt des consommateurs dans les projets de compteurs communicants
- Renforcer le suivi de l'application des recommandations de portée générique
- Défendre la nécessité d'une extension du champ de compétence de l'institution



# FOCUS SUR LE PROCESSUS DE LA « 2ÈME CHANCE » (1/2)

- Les fournisseurs d'électricité et de gaz ont reçu 360 000 réclamations écrites en 2009
- 0,4% de ces réclamations (1294) ont fait l'objet de saisines recevables au regard des critères réglementaires auprès du médiateur national de l'énergie, institution encore peu connue
  - Ce chiffre paraît faible, mais il n'est pas acceptable car plus de la moitié de ces saisines recevables n'ont fait l'objet d'aucun traitement préalable par les opérateurs, deux mois après réception d'une réclamation écrite.
  - L'instruction personnalisée et indépendante de plusieurs milliers de dossiers nécessiterait des moyens considérables.



# FOCUS SUR LE PROCESSUS DE LA « 2ÈME CHANCE » (2/2)

- Le médiateur a décidé de mettre en place en concertation avec les opérateurs, un processus dit « de la 2ème chance »
  - A partir du 1er juin, fournisseurs et distributeurs devront réétudier les saisines qui n’auraient pas fait l’objet d’un traitement préalable adéquat.
  - Le médiateur assurera un suivi des solutions proposées par les opérateurs.
  - Si la solution proposée ne convient pas au consommateur, il pourra confirmer par écrit sa saisine auprès du médiateur qui émettra une recommandation de solution au litige écrite et motivée.