



Édito En publiant ce supplément d'information dans le magazine national de l'UNCCAS, le médiateur national de l'énergie affirme sa volonté de collaborer avec les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale. Fort de son expertise et de son rôle d'interpellation des pouvoirs publics et des acteurs de l'énergie, le médiateur souhaite ainsi mieux répondre aux litiges ou aux difficultés que rencontrent les consommateurs les plus fragiles ainsi que prévenir les situations de coupures d'énergie. En présentant ses missions, quelques cas concrets d'interventions ou de recommandations, ce supplément du magazine ACTES devrait permettre aux élus en charge des affaires sociales, aux responsables de CCAS et travailleurs sociaux, d'appréhender davantage le rôle de cette institution, de trouver des informations et des réponses sur l'ouverture des marchés et la fourniture d'énergie, et bien entendu de savoir comment saisir le médiateur national de l'énergie.

Regard

Le médiateur national de l'énergie est une institution publique indépendante créée par la loi du 7 décembre 2006, au moment de l'ouverture à la concurrence de la fourniture de l'électricité et du gaz pour les particuliers. Un bouleversement des marchés qui a fait perdre leurs repères aux consommateurs mais souvent aussi aux élus et acteurs locaux, avec par exemple la suppression de nombreux services clientèles de proximité !

Nommé médiateur fin 2007 par arrêté ministériel pour six années, Denis Merville,

vice-président de l'Association des maires de France, a rapidement constitué son équipe pour être opérationnel dès le printemps 2008 et répondre aux premières sollicitations des consommateurs. Le rôle du médiateur national de l'énergie est d'émettre des recommandations écrites et motivées aux litiges « *nés de l'exécution des contrats de fourniture* » entre consommateurs et fournisseurs d'électricité et de gaz naturel et d'informer les consommateurs sur leurs droits. Un service d'information par téléphone au 0810 112 212 et sur Internet (energie-info.fr) est cofinancé avec la Commission de régulation de l'énergie

(CRE) ; ce dispositif répond concrètement et objectivement à tous les consommateurs qui s'interrogent sur leur facture et envisagent de changer de fournisseur. Par ailleurs, le médiateur, en partenariat avec l'INC (Institut National de la Consommation), a réalisé deux séries de 5 Consomag, largement diffusés sur les chaînes de télévision publiques. L'objectif affiché est de redonner confiance aux consommateurs désorientés par la libéralisation des marchés : émergences de nouveaux fournisseurs, concurrence des opérateurs historiques entre eux, séparation fournisseur et distributeur...

Éclairage

Le médiateur national de l'énergie et vous !

tion. Si deux mois après réception de la réclamation par le fournisseur, vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante ou en cas d'absence de réponse, vous pouvez écrire au médiateur pour lui soumettre le litige.

Comment ?

Le dossier doit comprendre tous les éléments utiles à son examen (copies des courriers échangés, des factures, du contrat, justificatifs des frais engagés...). Il doit être accompagné du formulaire de saisine téléchargeable sur le site Internet du médiateur, complété des coordonnées téléphoniques. Et adressé* au :

MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE
Libre réponse n°59252
75443 PARIS CEDEX 09

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

* NB : Le recours au médiateur est gratuit : n'affranchissez pas votre courrier !

Un examen au cas par cas

1. Votre dossier est analysé dès son arrivée

Un accusé de réception vous est adressé par écrit dans les 48 h. Le résultat de l'analyse de recevabilité de votre saisine vous est communiqué dans les 10 jours. Votre fournisseur et/ou votre distributeur sont informés de votre démarche.

2. Si votre dossier est complet
Le médiateur demande à votre opérateur des compléments d'information sur votre litige.

3. Après l'analyse de votre dossier
le médiateur peut vous aider :

- soit en résolvant votre litige par une intervention directe auprès de votre fournisseur et/ou votre distributeur ;

- soit, pour les cas les plus complexes, en produisant une recommandation écrite proposant une solution équitable.

4. La recommandation du médiateur
Vous est communiquée par écrit ainsi qu'au fournisseur et/ou distributeur

concerné(s). Les recommandations sont majoritairement appliquées par les opérateurs.

Les principales recommandations du médiateur sont publiées sur www.energie-mediateur.fr

Des dépliants d'information et des guides pratiques destinés au grand public peuvent vous être envoyés sur simple demande à l'adresse communication@energie-mediateur.fr.

Vous pouvez également vous abonner à la lettre d'information bimestrielle du médiateur.



énergie-info Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : www.energie-info.fr le site d'information des pouvoirs publics.

Appeler le service d'information des consommateurs :

N° Azur 0 810 112 212

PREMIER D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UN POSTE FIXE

Comment saisir le médiateur ?

Tous les consommateurs peuvent recourir gratuitement au médiateur national de l'énergie pour les aider à trouver une solution amiable au différend qui les oppose à leur fournisseur ou distributeur. Un travailleur social ou un élu local peut saisir le médiateur pour le compte d'un consommateur, d'autant plus si ce dernier n'est pas en capacité de le faire lui-même.

Dans quels cas ?

Pour les litiges liés à l'exécution d'un contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, le médiateur peut émettre une recommandation de solution écrite et motivée. Pour les autres litiges, le médiateur peut vous conseiller et intervenir si nécessaire auprès des opérateurs.

Quand ?

Avant de solliciter le médiateur national de l'énergie, vous devez au préalable avoir adressé à votre fournisseur une réclamation écrite, idéalement par lettre recommandée avec accusé de réception.



Toutes les informations sur le médiateur et le traitement des litiges : www.energie-mediateur.fr

Ecrire au médiateur :

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



Table ronde du 9 mars 2011 avec les asso de consommateurs.

Regard

Le médiateur national de l'énergie fait face en outre à des sollicitations croissantes de personnes au chômage ou ayant de faibles revenus, leurs dépenses d'énergie représentant une part importante et parfois insurmontable des charges avec une dette moyenne de 1 900 € (parfois plus) constatée dans l'analyse de centaines de saisines adressées au médiateur. Selon l'INSEE, 3,4 millions de foyers sont en situation de précarité énergétique, c'est-à-dire que leur facture énergétique dépasse 10% de leurs revenus. Une précarité accentuée par la crise financière et économique actuelle mais aussi par la hausse du coût de l'énergie. Le soutien aux consommateurs vulnérables ou aux acteurs locaux s'inscrit naturellement dans les missions du médiateur national de l'énergie, qui n'a pas vocation à se substituer aux services sociaux, mais peut leur apporter toute son expertise technique et juridique dès l'instant où ils demandent son appui : décryptage des contrats et des factures souvent trop complexes, adéquation des offres et des besoins... Une collaboration efficace

permettant d'intervenir auprès des opérateurs, de trouver des solutions de paiement échelonnés, d'éviter les coupures ou de faire rétablir l'énergie le plus rapidement possible. Son rôle est aussi de rappeler l'existence des tarifs sociaux (gaz et électricité) et des aides disponibles. Sur ce plan, constatant que seuls 650 000 foyers sont bénéficiaires du tarif de 1ère nécessité, le médiateur est favorable à l'élargissement des aides au paiement des factures à un plus grand nombre de consommateurs.

Quatre années après sa création, le médiateur poursuit son travail d'interpellation dans un contexte de hausse des prix de l'énergie. Outre les 2 000 recommandations produites depuis 2008, le médiateur a émis plus d'une centaine des recommandations génériques visant à prévenir les litiges similaires en mettant en évidence les dysfonctionnements susceptibles de concerner d'autres consommateurs. Afin d'améliorer les pratiques des opérateurs, il anime avec la Commission de régulation de l'énergie les instances de concertation avec tous les acteurs du secteur. Il a noué des partenariats institutionnels avec l'INC, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), la FNCCR (Fédération nationale des collectivités concédantes et régies) et l'AMF (Association des maires de France) pour mieux diffuser l'information auprès des consommateurs. Il interpelle les pouvoirs publics et contribue aux évolutions législatives ou réglementaires. C'est ainsi qu'en 2010, certaines préconisations du médiateur sur l'information des consommateurs, le remboursement automatique des trop-perçus et la réversibilité (c'est-à-dire la possibilité pour les consommateurs de revenir aux tarifs réglementés) ont été inscrits dans la loi NOME (Nouvelle organisation du marché de l'électricité).

Chiffres clés

3 400 000

foyers en situation de précarité énergétique et consacrant plus de 10 % de leurs ressources à l'énergie (données INSEE 2006).

18 %

des consommateurs ayant saisi le médiateur national de l'énergie en 2011 ont des difficultés à payer leurs factures d'énergie

650 000

bénéficiaires du TPN (électricité)

300 000

bénéficiaires du TSS (gaz)

88 euros

rabais moyen annuel pour les bénéficiaires du TPN

Cas concrets

Consommation sans contrat

En 2010, le service d'information des consommateurs Energie-info est contacté par une association de logements sociaux, représentant trois consommateurs confrontés à un litige avec le distributeur ERDF. A l'origine du problème, le fait que le contrat de fourniture d'électricité n'ait pas été activé en 2004 lors de leur entrée dans les lieux, malgré les démarches effectuées et dont ils ont la preuve... En octobre 2009, à la suite d'un constat de « consommation d'électricité sans

fournisseur », le distributeur envoie aux intéressés des factures de redressement avec des pénalités. Ces derniers, dans une situation de grande précarité, ne sont pas en mesure de payer. Rapidement, les services du médiateur sont intervenus auprès du distributeur, afin d'obtenir une remise significative de leur dette, dans la mesure où les consommateurs ne pouvaient être tenus pour responsables de cette situation. Le distributeur a accepté d'annuler, à titre exceptionnel,

les trois factures de redressement (de l'ordre de 900 €, 2 000 € et 2 500 €).

Coupure évitée



Artmann/White (iStockPhoto)

En juin 2011, le CCAS de Derval (44), une petite commune de 3 000 habitants, est interpellé par une famille en difficulté avec de jeunes enfants. Confrontés à une dette EDF de plus 500 €, les intéressés ne parviennent pas à trouver une solution pour régler celle-ci avec leur fournisseur et craignent de se voir couper le courant au cours du weekend... « Appelés d'urgence par ce

couple dépassé par les événements, témoigne Marie Odile Chauveau, responsable du CCAS de Derval, nous avons pu saisir très rapidement le médiateur national de l'énergie dont l'intervention nous a permis de résoudre ce litige et de renouer le dialogue entre le fournisseur et cette famille en difficulté ». Le médiateur a obtenu un échéancier de paiement, ce qui a évité la coupure.

« Relevé de comptoir »

C'est une saisine atypique qui est parvenue sur le bureau du médiateur en juillet 2009. Un litige de groupe concernant plus de 600 consommateurs de Montataire (commune de l'Oise de 12 500 habitants) et de ses environs, faisant suite à des relevés de compteur fictifs, appelés « relevés de comptoir » dans le jargon des énergéticiens. Les habitants de Montataire « ont eu la mauvaise surprise de recevoir des factures énormes (jusqu'à 4 000 €), conséquences d'une succession de dysfonctionnements et d'anomalies dans les relevés de compteurs, puis dans la tentative de régularisation de la part de GRDF et des fournisseurs concernés », rappelle Jean-Pierre

Bosino, maire de Montataire. C'est d'abord le maire, puis un comité de défense créé par les habitants pour l'occasion, qui interpellent le médiateur national de l'énergie, les tentatives de règlement à l'amiable n'ayant pas abouti de façon satisfaisante avec GDF SUEZ et son médiateur interne. « Nous nous sommes attachés à proposer une solution simple et équitable à tous les consommateurs concernés, y compris les 3 000 consommateurs qui n'avaient rien demandé, soit parce qu'ils ne connaissaient pas les instances de recours soit parce que les démarches de réclamation leur semblaient trop compliquées », explique Bruno

Léchevin, délégué général du médiateur national de l'énergie. Le médiateur a recommandé un dédommagement global et forfaitaire de 125 euros par foyer. « Nous avons en outre recommandé le versement par GDF SUEZ d'une subvention de 50 000 € aux CCAS des 44 communes impliquées afin d'aider les consommateurs les plus démunis à régler les factures de rattrapage », poursuit Bruno Léchevin. Une recommandation suivie en totalité par GDF SUEZ et GRDF.

Focus REMBOURSEMENT DES TROP-PERÇUS

2

Les délais de remboursement des trop-perçus, parfois de plusieurs mois, étaient une source récurrente de litiges dans le secteur de l'énergie.

Le principal fournisseur d'électricité, EDF, ne remboursait d'ailleurs pas forcément spontanément les trop-perçus inférieurs à 15 euros en cas de résiliation du contrat.

Après plusieurs tentatives infructueuses pour convaincre les fournisseurs d'assainir leurs pratiques, le médiateur a finalement dû recourir à une évolution législative. Depuis la loi NOME*, promulguée en décembre 2010, les fournisseurs ont l'obligation de rembourser les trop-perçus dans un délai de 6 semaines au maximum après la résiliation du contrat, sans limite de montant.

* Nouvelle organisation du marché de l'électricité

3