

Le médiateur  
national  
de l'énergie

## Rencontre avec les associations de consommateurs

Jeudi 26 juin 2008  
Bercy-Hôtel des ministres

# Sommaire

- Les missions du médiateur
- Les services du médiateur
- Le service énergie-info
- La médiation
  - Les compétences du médiateur national de l'énergie
  - Comment saisir le médiateur ?
  - Le processus de traitement des saisines
  - Etat des lieux à fin juin 2008 du traitement des saisines
  - Les premières recommandations
- Les chantiers du second semestre 2008

# Sommaire

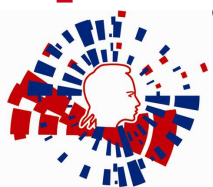
- Les principales missions du médiateur
- Les services du médiateur
- Le service énergie-info
- La médiation
  - Les compétences du médiateur national de l'énergie
  - Comment saisir le médiateur ?
  - Le processus de traitement des saisines
  - Etat des lieux à fin juin 2008 du traitement des saisines
  - Les premières recommandations
- Les chantiers du second semestre 2008

## Le médiateur national de l'énergie a deux missions

- Participer à l'information des consommateurs sur leurs droits
  - Cette mission s'appuie sur le dispositif energie-info, mis en place par la CRE, qui devient un service partagé, co-piloté par les deux institutions
- Recommander des solutions aux litiges
  - Cette mission est assurée par un service médiation opérationnel depuis le début du mois de juin 2008

## Les services du médiateur

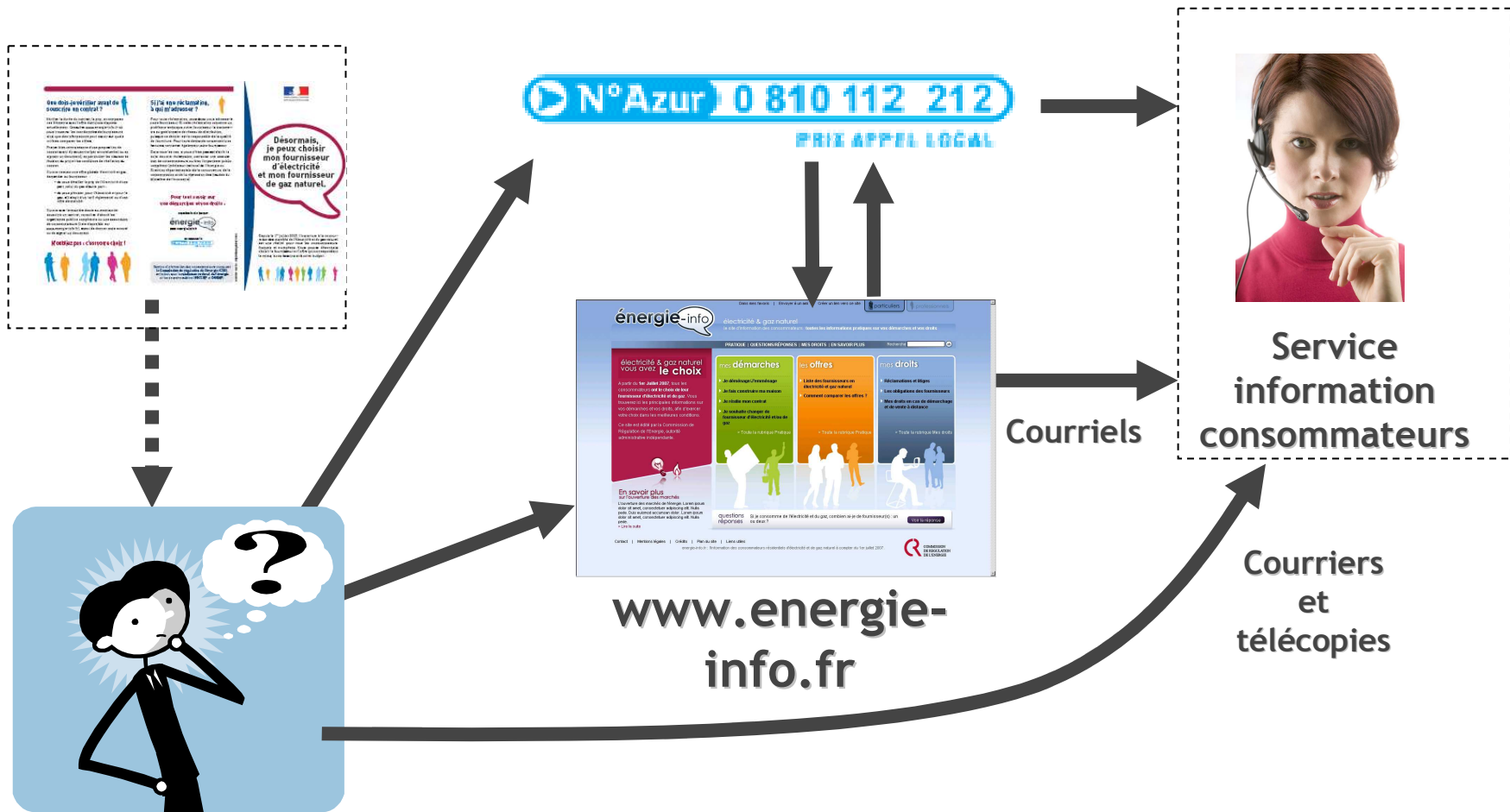
- Le délégué général du médiateur a été nommé le 7 avril 2008
- Quatre embauches étaient réalisées au 2 juin 2008
- Les services du médiateur seront constitués de 6 personnes au 1er juillet
- Les effectifs pourraient atteindre de 12 à 15 personnes fin 2008
- Le médiateur emménagera dans ses propres locaux début juillet
  - Seule l'adresse de la boîte postale, pérenne, doit être communiquée aux consommateurs
    - Médiateur national de l'énergie
    - Libre Réponse n° 59252
    - 75443 PARIS CEDEX 09
- Un appui technique (formation, expertise) et logistique (ressources humaines, fonctionnement) est assuré par la CRE dans une phase transitoire
- Deux défis doivent être relevés
  - Définir les procédures et la doctrine tout en traitant les saisines reçues
  - Accompagner la montée en charge de l'activité médiation, difficilement prévisible



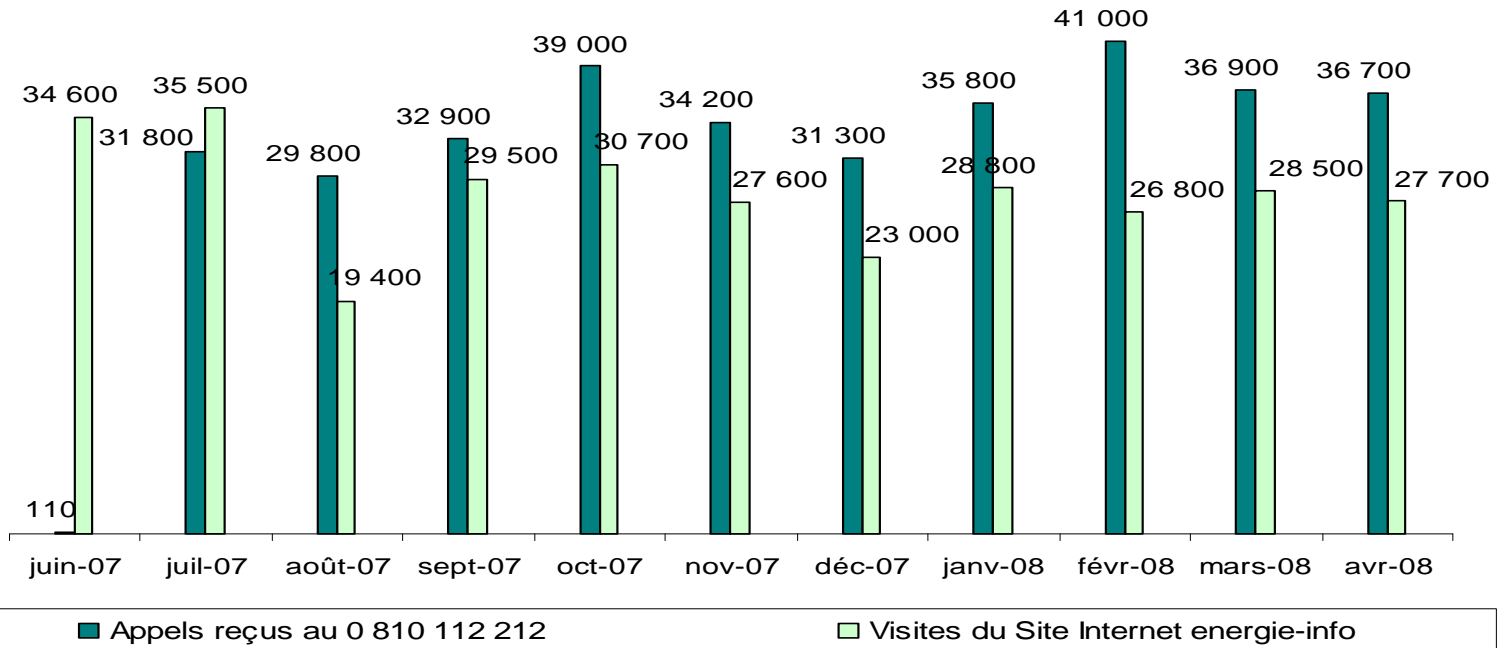
# Sommaire

- Les principales missions du médiateur
- Les services du médiateur
- Le service énergie-info
- La médiation
  - Les compétences du médiateur national de l'énergie
  - Comment saisir le médiateur ?
  - Le processus de traitement des saisines
  - Etat des lieux à fin juin 2008 du traitement des saisines
  - Les premières recommandations
- Les chantiers du second semestre 2008

# Schéma du dispositif d'information des consommateurs énergie-info, partagé entre le médiateur et la CRE



Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007, energie-info a traité 350 000 appels de consommateurs et reçu 280 000 visiteurs sur le site energie-info.fr



# Sommaire

- Les principales missions du médiateur
- Les services du médiateur
- Le service énergie-info
- La médiation
  - Les compétences du médiateur national de l'énergie
  - Comment saisir le médiateur ?
  - Le processus de traitement des saisines
    - Etat des lieux à fin juin 2008 du traitement des saisines
    - Les premières recommandations
- Les chantiers du second semestre 2008

# Les compétences du médiateur national de l'énergie

- Le médiateur est chargé de recommander des solutions aux litiges nés de l'exécution des contrats de fourniture, ayant fait l'objet d'une réclamation écrite préalable, entre consommateurs domestiques ou « petits professionnels » et les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel\*.
- A noter : le médiateur n'est pas compétent pour les litiges :
  - relatifs à la formation du contrat (ex : vente « forcée »)
  - relatifs aux contrats de raccordement avec les gestionnaires de réseau
  - des clients professionnels qui consomment plus de 30 000 kWh de gaz et souscrivent une puissance supérieure à 36 kVA en électricité
  - avec les fournisseurs de gaz en bouteille

33% des saisines analysées ne sont pas recevables car elles ne sont pas du ressort du médiateur. Elles sont transférées, le cas échéant, aux autorités compétentes\*.



\* Cf. dossier avec les textes réglementaires en annexe

# Comment saisir le médiateur national de l'énergie ?

- Etape n°1 : une réclamation écrite auprès du fournisseur concerné est nécessaire, idéalement par lettre recommandée avec accusé de réception. Le fournisseur dispose de 2 mois pour proposer une solution satisfaisante au consommateur.
- Etape n°2 : Si, 2 mois après réception de sa réclamation, le consommateur n'est pas satisfait de la solution proposée par son fournisseur (ou en cas d'absence de réponse de ce dernier), le consommateur (ou son représentant) peut saisir le médiateur par courrier dans un délai de 2 mois maximum.
  - La réclamation doit comprendre tous les éléments nécessaires à son examen (une copie des courriers échangés, des factures, etc).
  - Le courrier doit être adressé [il n'est pas nécessaire de l'affranchir]

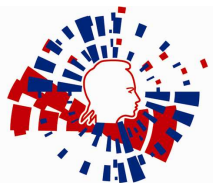
Médiateur national de l'énergie  
Libre Réponse n° 59252  
75443 PARIS CEDEX 09

38% des saisines analysées ne sont pas recevables en l'état (elles sont « potentiellement recevable ») : trop tôt, trop tard, pas de réclamation préalable auprès du fournisseur, pas de pièces justificatives



# Le processus de traitement des saisines

- Tous les courriers de consommateurs sont numérisés à leur arrivée afin de simplifier les échanges avec les fournisseurs et sécuriser l'examen des saisines.
- Les services du médiateur analysent la recevabilité des saisines par ordre d'arrivée (double contrôle).
- Un accusé de réception est adressé au consommateur (ou à son représentant) dans tous les cas
  - Le caractère non recevable des saisines est motivée, et le consommateur orienté vers les administrations compétentes le cas échéant
  - Son fournisseur reçoit une copie de cet accusé de réception
- Si la saisine est recevable, une demande d'observations est adressée à son fournisseur (avec un délai de réponse fixé entre 15 et 30 jours).
- L'analyse de ces premières observations donnent lieu à des demandes d'observations complémentaires auprès du consommateur, du fournisseur et du gestionnaire de réseau par courriel, courrier ou téléphone.
- La recommandation est rédigée en relation avec le consommateur et le fournisseur avant finalisation et envoi aux parties 2 mois au plus tard après l'accusé de réception de la saisine.

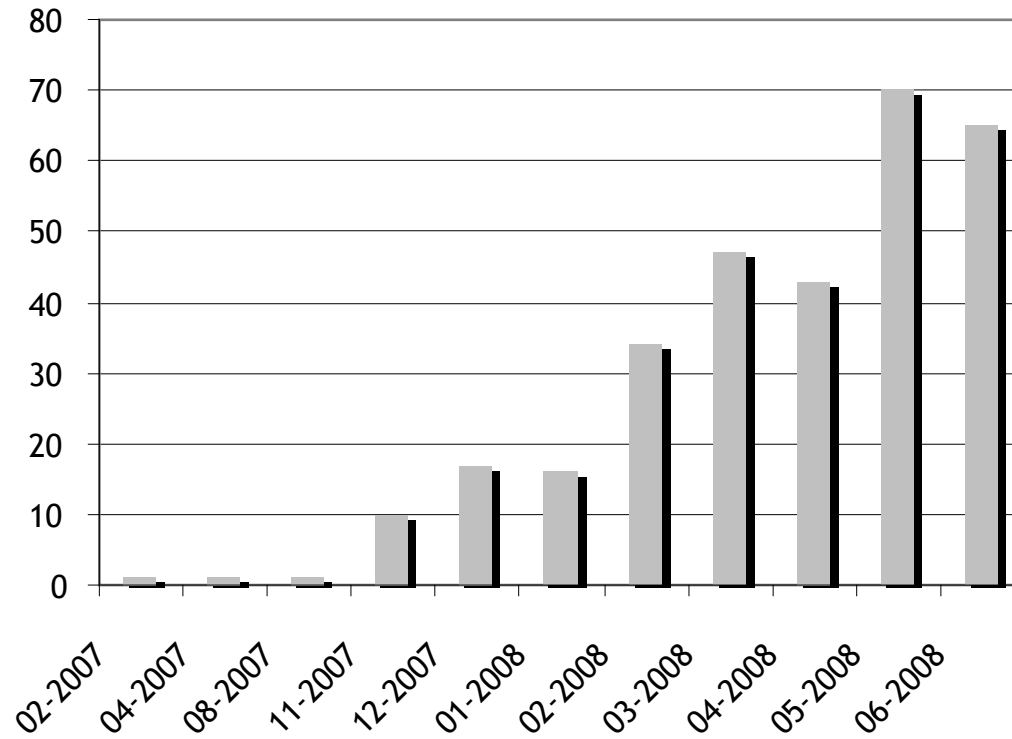


# Sommaire

- Les principales missions du médiateur
- Les services du médiateur
- Le service energie-info
- La médiation
  - Les compétences du médiateur national de l'énergie
  - Comment saisir le médiateur ?
  - Le processus de traitement des saisines
  - Etat des lieux à fin juin 2008 du traitement des saisines
  - Les premières recommandations
- Les chantiers du second semestre 2008

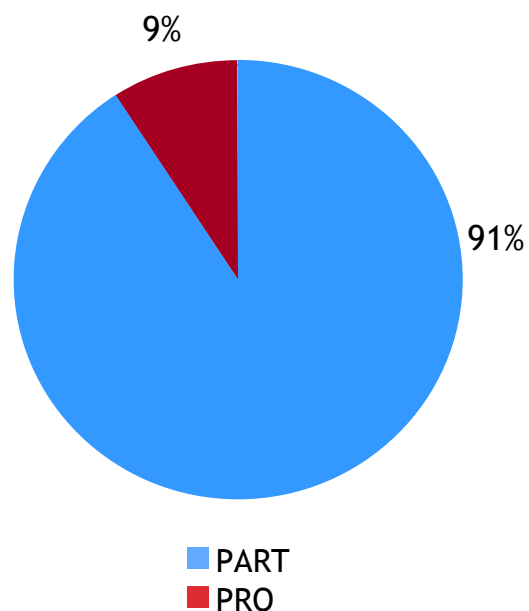
# Le médiateur a reçu plus de 300 saisines à fin juin 2008

Nombre de saisines reçues  
en date du 25 juin 2008

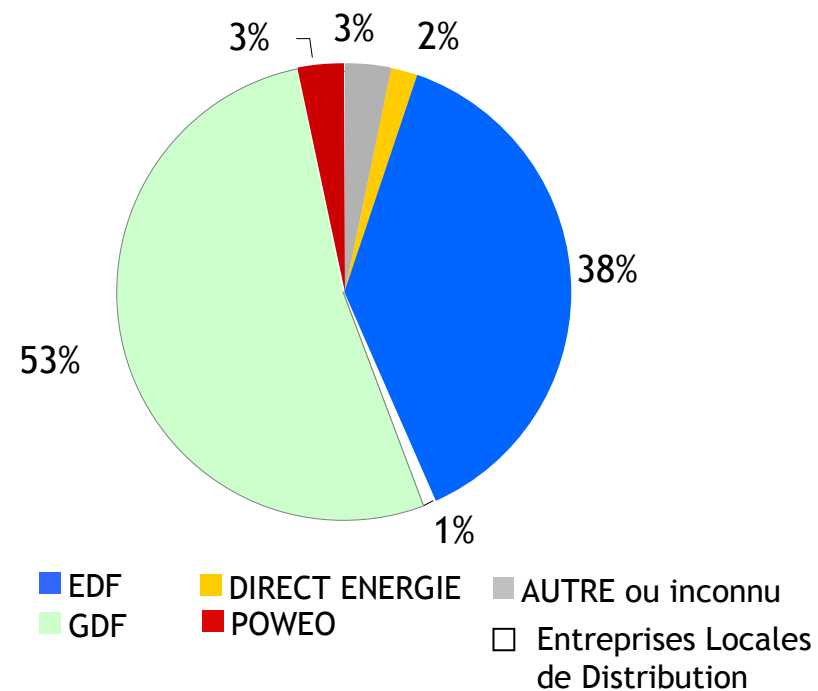


# Analyse quantitative des 300 premières saisines

## Saisines par type de consommateur



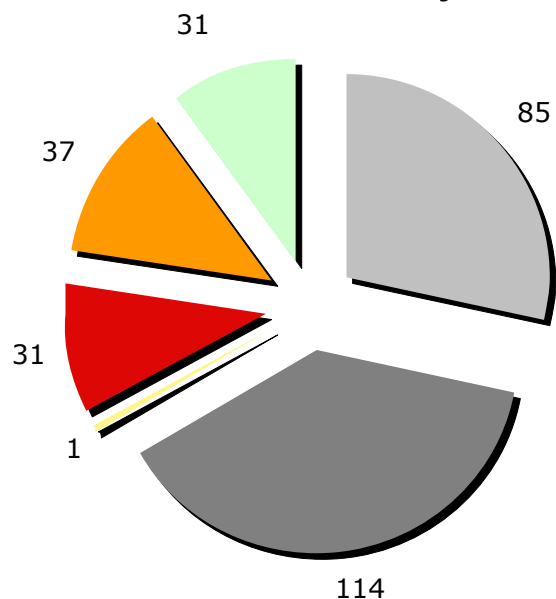
## Saisines par fournisseur



Données au 25 juin 2008

# Traitement des saisines du médiateur : où en est-on ?

Statut des saisines reçues au 25 juin 2008



Depuis avril 2008 :

- 100 saisines analysées
- 216 courriers envoyés
- 7 recommandations émises

## Légende

■ A analyser

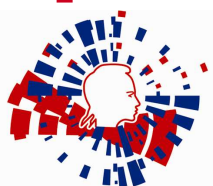
■ Saisines antérieures à avril 2008

■ Saisine Non recevable

■ Saisine Potentiellement recevable

■ Saisine Recevable

■ Question



Le médiateur national de l'énergie

# Sommaire

- Les principales missions du médiateur
- Les services du médiateur
- Le service energie-info
- La médiation
  - Les compétences du médiateur national de l'énergie
  - Comment saisir le médiateur ?
  - Le processus de traitement des saisines
  - Etat des lieux à fin juin 2008 du traitement des saisines
  - Les premières recommandations
- Les chantiers du second semestre 2008

## Les principes de rédaction des premières recommandations

- Simplicité : les recommandations doivent être lisibles par tous les consommateurs
- Équité : les recommandations prennent en compte chaque situation particulière et rétablissent l'équilibre entre les parties
- Exemplarité : les recommandations mettent en évidence des leviers d'amélioration chez les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux afin d'éviter que des litiges similaires ne se reproduisent
- Pro-activité : l'examen des saisines donne lieu si nécessaire à une investigation approfondie de la réglementation, des procédures en vigueur et des pratiques des opérateurs.

# Le plan des recommandations

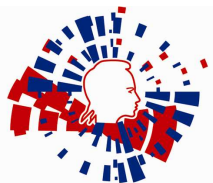
- La saisine
  - Résumé
- L'examen de la saisine
  - La réclamation du consommateur
  - Les observations
  - Les conclusions du médiateur
- La recommandation du médiateur
  - Recommandation aux parties pour résoudre le litige
  - Recommandation de portée plus générale aux fournisseurs ou aux distributeurs pour éviter la survenance de litiges similaires
  - Conseil aux consommateurs

# Recommandation n° 1 : dysfonctionnement de facturation

- **Objet de la saisine :**
  - Mme M. conteste la facturation par son fournisseur de 60 euros de pénalités de retard, faisant suite à un dysfonctionnement dans l'envoi de ses factures d'électricité et de gaz.
- **La recommandation du médiateur :**
  - au fournisseur : mettre en œuvre les engagements contenus dans son courrier du 20 mai 2008 : remboursement des pénalités et geste commercial de 100 euros
  - À tous les fournisseurs : veiller à assurer un traitement personnalisé des consommateurs concernés par des dysfonctionnements avérés de facturation.

## Recommandation n° 2 : absence de facturation

- **Objet de la saisine :**
  - Mlle J. s'est plainte à plusieurs reprises auprès de son fournisseur Y d'une interruption de ses prélèvements depuis avril 2007 et de ne pas avoir reçu de facture depuis avril 2006. Saisine par ORGECO.
- **La recommandation du médiateur :**
  - **Au fournisseur :**
    - de fournir à la consommatrice une explication claire sur sa dette
    - d'accorder une remise de 250 euros sur la dette de la consommatrice en compensation des désagréments subis
    - de permettre un étalement du règlement de sa dette sur 24 mois, sans intérêt, suivant un échéancier établi à la convenance de la consommatrice
  - **À tous les fournisseurs :**
    - veiller, lorsqu'aucune facturation n'a été émise depuis plus d'un an, à vérifier dans le dossier du client les raisons de cette interruption et à régulariser cette situation, le cas échéant, avec le consommateur de façon personnalisée.
  - Le Médiateur conseille aux consommateurs qui détecteraient une interruption inexpliquée de leur facturation de se manifester sans tarder auprès de leur fournisseur.



## Recommandation n° 3 : constat de fraude sur compteur

- **Objet de la saisine :**
  - M. E. conteste les accusations de manipulation frauduleuse de son compteur, signifiées par le distributeur ERDF, et qui ont donné lieu à la facturation par son fournisseur de la somme de 1563 euros TTC à titre de redressement de facturation sur 5 ans. Saisine par la CLCV.
- **La recommandation du médiateur :**
  - **au distributeur ERDF :**
    - de procéder à un redressement de la consommation de M. E. sur deux années au maximum,
    - de ne pas facturer le forfait agent assermenté (400 € TTC),
    - de revoir la procédure applicable en cas de fraude en veillant en particulier à respecter la procédure définie en GTE 2007 ainsi que les propositions du médiateur,
    - de veiller à respecter la procédure ainsi modifiée et d'améliorer l'information apportée aux consommateurs dans ses courriers type.
  - **au fournisseur :**
    - corriger la facturation de M. E. en conséquence.

## Recommandation n° 4 : dysfonctionnement de compteur

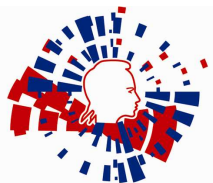
- Objet de la saisine :
  - M. B. conteste l'enregistrement des consommations sur son compteur électrique et soupçonne un dysfonctionnement de ce dernier que ne reconnaît pas son fournisseur.
- La recommandation du médiateur :
  - au distributeur ERDF :
    - de procéder dans les meilleurs délais à la correction de la consommation enregistrée sur le compteur de M. B. en retenant une erreur d'affichage ;
    - de procéder dans les meilleurs délais au remplacement du compteur actuel de M. B. et à sa mise au rebut ;
    - de veiller à ce que les consommateurs et les fournisseurs soient informés en cas d'incohérence de relevé.
  - au fournisseur :
    - régulariser la facturation de M. B. en conséquence
    - rembourser à M. B. les frais pour vérification de compteur qui lui ont été facturés.

## Recommandation n° 5 : date de résiliation tardive

- **Objet de la saisine :**
  - Mme D. conteste trois prélèvements de 85 euros effectués par son fournisseur sur son compte bancaire postérieurement à la résiliation de son contrat, pour lesquels elle n'obtient aucune explication de son fournisseur. Saisine par une conseillère de la CAF.
- **La recommandation du médiateur :**
  - Au fournisseur : accorder à la consommatrice un geste commercial de 150 euros TTC afin de la dédommager des désagréments subis.
  - Le médiateur conseille aux consommateurs, en cas de déménagement en particulier, de résilier leur contrat par un courrier avec accusé de réception afin de prévenir un éventuel litige sur la date de résiliation.

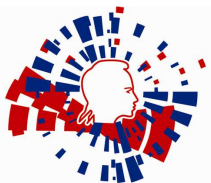
## Recommandation n° 6 : anomalie de relevé

- Objet de la saisine :
  - M. D. et Mlle M. contestent une facture d'électricité de leur fournisseur de 1661,43 euros reçue en décembre 2007 qu'ils jugent anormalement élevée compte tenu de leurs usages.
- La recommandation du médiateur :
  - Au fournisseur :
    - de restituer au consommateur le trop perçu, sans attendre sa prochaine facture,
    - de rembourser le consommateur des frais facturés pour vérification du compteur, rejet de prélèvement et éventuels frais pour impayés,
    - d'accorder un dédommagement forfaitaire de 100 euros au consommateur pour les frais téléphoniques et postaux engagés lors de sa réclamation et en compensation des désagréments subis,
    - le cas échéant, de régulariser la facturation du prédécesseur du consommateur
  - A tous les distributeurs de se donner les moyens de pouvoir accéder au moins une fois par an aux installations de comptage.
  - Le médiateur conseille aux consommateurs de permettre l'accès des agents des distributeurs à leur compteur à chaque tournée de relève. Il en va de leur intérêt, en particulier pour la détection précoce d'anomalies de relevés.



## Recommandation n° 7 : « Défaut de règlement »

- **Objet de la saisine :**
  - Mme K., domiciliée en Grande-Bretagne, reproche à son fournisseur de ne pas répondre à ses interrogations concernant ses factures pour la fourniture d'électricité de sa résidence secondaire. Elle a donc cessé tout règlement depuis juillet 2006.
- **La recommandation du médiateur :**
  - **au fournisseur**
    - de déduire de la dette de la consommatrice les frais non justifiés, soit 289,57 euros TTC,
    - de modifier à l'avenir les libellés des frais facturés pour les interventions du distributeur afin de les rendre plus explicites pour le consommateur
    - de s'assurer de la pertinence des frais facturés par le distributeur avant de les refacturer au consommateur,
    - d'apporter au consommateur, sur les factures ou par tout autre moyen, des précisions sur les dates auxquelles ont été réalisées les prestations du distributeur qui lui sont facturées,
  - **à la consommatrice**
    - de régler sans tarder le solde de sa dette auprès de son fournisseur, déduction faite des sommes précitées,
    - de donner accès à son compteur au moins une fois par an
  - Le médiateur national de l'énergie conseille aux consommateurs qui contestent une facture d'énergie de leur fournisseur de la régler, au moins en partie, afin de ne pas aggraver le litige.



# Sommaire

- Les principales missions du médiateur
- Les services du médiateur
- Le service energie-info
- La médiation
  - Les compétences du médiateur national de l'énergie
  - Comment saisir le médiateur ?
  - Le processus de traitement des saisines
  - Etat des lieux à fin juin 2008 du traitement des saisines
  - Les premières recommandations
- Les chantiers du second semestre 2008

# Les chantiers du médiateur pour le second semestre 2008

- Mettre en œuvre des actions de communication
  - Mettre en ligne le site internet dédié du médiateur national de l'énergie (septembre 2008)
  - Développer le site energie-info.fr
  - Concevoir une communication adaptée auprès du grand public
- Affiner la doctrine de médiation
  - Publier les recommandations ?
- Développer les relations avec les associations de consommateurs, les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux et les pouvoirs publics
  - Mettre en place des rencontres régulières
  - Contribuer aux groupes de travail (GTC) mis en place sous l'égide de la CRE