



Intervention Denis Merville

Remise à Eric Besson, Ministre chargé de l'Industrie, de l'Énergie et de l'Économie numérique, du Rapport sur la facturation des fournisseurs d'énergie, l'information des consommateurs et le traitement des réclamations

Jeudi 16 décembre 2010

Monsieur le ministre,

Je vous remercie de m'accueillir aujourd'hui pour la remise de ce rapport qui m'avait été demandé par le précédent ministre en charge de l'énergie en septembre dernier.

Avec mes services, je me suis attaché à analyser de façon la plus complète possible les modalités de facturation des fournisseurs d'électricité et de gaz mais également l'information délivrée aux consommateurs et le traitement des réclamations.

Pour réaliser ce travail, nous avons procédé à l'audition des principaux acteurs du marché et associations de consommateurs.

Parallèlement, afin d'élargir le débat, nous avons mis en place une consultation publique auprès de l'ensemble des acteurs intéressés, ainsi qu'un appel à témoignages auprès des consommateurs sur internet. Les contributions de 22 organisations et 3211 témoignages ont été recueillis.

Avant de rentrer dans le vif du sujet, je souhaiterais rappeler que l'ouverture des marchés de l'énergie a profondément modifié les relations entre les fournisseurs et les distributeurs mais aussi les relations avec les consommateurs. Ce contexte, qui s'est traduit par l'émergence de nouveaux fournisseurs et de nouvelles offres, a également touché l'organisation des fournisseurs historiques et les tarifs réglementés : tous les consommateurs sans exception ont donc été concernés.

Une nouvelle donne qui est loin d'être comprise par les consommateurs si l'on en juge par le baromètre que nous réalisons chaque année au mois d'octobre avec la Commission de régulation de l'énergie.

L'énergie représente un sujet de préoccupation important pour les Français, mais seuls 39 % des foyers savent qu'ils peuvent choisir leur fournisseur d'énergie et 75 % ignorent la marche à suivre pour en changer.

Autre chiffre révélateur, 35 % des foyers pensent qu'EDF et Gaz de France ne forment qu'une seule et même entreprise alors même qu'ils se font aujourd'hui concurrence pour la fourniture de l'électricité et du gaz

Par ailleurs, les 3211 témoignages de consommateurs reçus dans le cadre de ce rapport, tout comme les milliers de réclamations qui me sont adressées chaque année, dénotent une incompréhension des consommateurs quant à la facturation de leur consommation. **A titre indicatif, nous en sommes à plus de 16 000 réclamations depuis le début de l'année contre 14 000 pour l'ensemble de l'année 2009.**

I - L'Etat des lieux

Dans l'analyse que nous avons menée avec les principaux fournisseurs, 3 constats apparaissent clairement :

1/ Les estimations de consommation ne sont pas destinées à surfacturer les consommateurs

L'estimation des consommations est nécessaire pour l'établissement des factures dans la mesure où dans le secteur de l'énergie, les compteurs d'électricité et de gaz sont relevés au maximum une fois par semestre par les distributeurs.

Même si les méthodes de calcul d'estimation de la consommation varient selon les fournisseurs, elles peuvent conduire à autant de surestimations que de sous-estimations.

Il nous est apparu qu'il n'y avait pas de volonté manifeste de la part des entreprises de réaliser de la trésorerie en surfacturant les consommateurs sur la base d'estimations trop élevées. De même, le médiateur n'a constaté aucune pratique visant à une application rétroactive de hausse des tarifs de l'énergie.

Le déploiement des compteurs « communicants » devrait permettre à terme de facturer les consommateurs au plus près de leur consommation réelle.

2/ L'auto-relevé, une alternative aux factures estimées insuffisamment développée

Dans l'intervalle, il existe des solutions au seul recours à l'estimation des consommations, comme la prise en compte systématique de l'auto-relevé réalisé par le consommateur. Or, à titre d'exemple, un auto-relevé communiqué à la date d'un changement de prix n'est actuellement jamais pris en compte par les fournisseurs.

Par ailleurs, il faut savoir qu'aujourd'hui, il est pratiquement impossible de faire corriger a posteriori des factures fondées sur des estimations erronées, notamment en cas de résiliation ou de changement de fournisseur.

Cette situation, et c'est particulièrement le cas lorsque le consommateur considère que son estimation facturée est trop éloignée de sa consommation réelle, donne lieu à une recrudescence des réclamations.

3/ Des réclamations multipliées par 10 depuis 2007 dont le traitement ne satisfait pas les consommateurs

Le nombre de litiges entre les consommateurs et les opérateurs d'énergie, relatifs aussi bien à des contrats en tarifs réglementés qu'en offres de marché, est en progression constante.

Ces réclamations traduisent à la fois une suspicion de la part du consommateur quant à la complexité des factures et des méthodes de calcul des estimations, mais également le sentiment de ne pas être entendus par leur fournisseur lorsqu'ils formulent une réclamation. Ce constat met en évidence la nécessité d'apporter des améliorations de fond dans l'organisation du traitement des réclamations.

II – Les recommandations du médiateur

Une fois ces constats énoncés, j'en viens aux recommandations que nous avons élaborées avec mon équipe sur la base des échanges que nous avons eus dans le cadre de ce rapport.

Elles s'inscrivent dans notre volonté de contribuer à l'amélioration du marché de l'énergie au bénéfice de l'ensemble des acteurs.

Nous souhaitons répondre aux aspirations légitimes des consommateurs à mieux comprendre leurs factures, à être facturés de façon juste et à voir leurs réclamations traitées efficacement.

Pour simplifier, je citerai les 3 principales :

1/ Plus de transparence pour une meilleure information des consommateurs

Il est nécessaire d'apporter davantage de transparence sur les estimations de consommation. Cela pourrait se traduire par :

- une information sur la facture simple et accessible pour tous, faisant apparaître les données de base entrant dans le calcul de l'estimation, l'auteur de l'estimation (fournisseur ou distributeur) et la plage de consommation correspondant au tarif souscrit en gaz
- une information plus complète pour les consommateurs qui souhaitent en savoir plus, accessible sur les sites internet des fournisseurs ou des distributeurs. C'est le

cas pour le coefficient de conversion en gaz naturel, seul élément entrant dans la composition du prix qui n'est pas vérifiable par le consommateur.

2/ Une facturation plus juste

Dans l'attente de la mise en place de compteurs évolués, nous recommandons une meilleure prise en compte des auto-relevés réalisés par les consommateurs.

Seule cette mesure permettrait d'ajuster au mieux les factures à la consommation réelle et éviterait un nombre important d'incompréhensions et de litiges.

Je souhaite particulièrement que les auto-relevés soient systématiquement acceptés pour permettre de corriger des factures surestimées, ce qui serait une avancée considérable pour le consommateur.

Par ailleurs, nous demandons aux fournisseurs de rembourser automatiquement les trop-perçus et d'alerter les consommateurs si l'option tarifaire choisie n'est pas adaptée à leur consommation.

3/ L'amélioration nécessaire du traitement des réclamations

Une réclamation vise à rétablir un consommateur dans ses droits, ce qui implique un traitement personnalisé dans un délai raisonnable.

Pour garantir la qualité du traitement des réclamations, le législateur a institué le médiateur national de l'énergie qui peut être saisi par un consommateur s'il n'a pas obtenu au terme de deux mois une réponse satisfaisante à la réclamation adressée à son fournisseur.

Il est aujourd'hui un constat partagé par tous les acteurs : les fournisseurs et les distributeurs ne sont pas organisés pour traiter toutes les réclamations dans ce délai.

Ainsi, je recommande que tous les opérateurs se limitent en interne à deux niveaux de traitement, afin de ne pas imposer au consommateur un véritable « parcours du combattant ». Un premier niveau, le « service clients » et un deuxième niveau qui pourrait être le « service consommateur » ou le « service de médiation » interne.

Les fournisseurs devraient être en mesure de répondre aux réclamations écrites pour chacun des niveaux dans un délai d'un mois. Ce qui implique que les distributeurs traitent les réclamations transmises par les fournisseurs dans un délai de 15 jours.

Par ailleurs, il est essentiel qu'un traitement plus personnalisé soit réalisé par les fournisseurs afin d'apporter au consommateur une meilleure qualité de réponse et ne pas limiter la relation client à des centres d'appels anonymes.

Pour conclure, Monsieur le ministre, je vous propose le concours de mes services dans le cadre des réflexions qui seront menées sur la mise en œuvre des recommandations émises dans ce rapport.