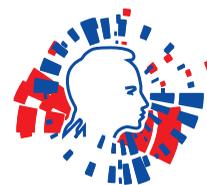




La lettre



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

septembre octobre 2010

Edito **O**bservateur privilégié des marchés de l'énergie, le médiateur national décèle des dysfonctionnements, suggère des améliorations et veille à ce que les consommateurs soient toujours mieux informés et protégés. Par son action, il contribue à restaurer la confiance des consommateurs souvent désorientés par la nouvelle organisation des marchés de l'électricité et du gaz naturel. Ainsi le médiateur a défendu le prolongement de la réversibilité en électricité et son extension au gaz, disposition adoptée par le Parlement en juin dernier. C'est une réelle avancée pour les consommateurs. Pour développer sa vocation d'intérêt général, le médiateur doit mieux faire connaître ses missions et son activité, démontrer son efficacité. C'est l'ambition de cette lettre d'information qui se fera l'écho des préoccupations des consommateurs et donnera la parole aux acteurs du secteur.

par Denis Merville

Médiateur national de l'énergie



Regard

L'engagement au service de l'intérêt général, un fondement de l'action du médiateur

Lors de l'ouverture des marchés du gaz et de l'électricité aux particuliers le 1^{er} juillet 2007, la France précurseur en la matière, a institué le médiateur national de l'énergie. Elle a précédé de trois ans les directives européennes du « 3^e paquet énergie » qui préconisent la mise en place de médiateurs indépendants dans tous les États membres. Opérationnel depuis 2008, le médiateur connaît une progression très importante de son activité comme en témoignent les 14 000 réclamations reçues en 2009. Pour la période du 1^{er} janvier au 31 août 2010, elles s'élevaient déjà à 11 000.

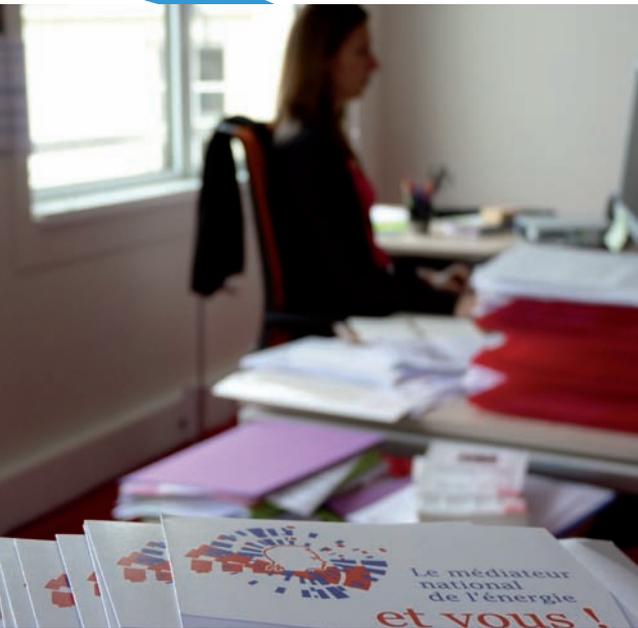
L'explosion du nombre de saisines a conduit le médiateur au constat d'une instruction préalable insuffisante de certaines réclamations par les fournisseurs et les distributeurs. Le médiateur, qui n'a pas vocation à se substituer aux services « clientèle » des opérateurs, leur a proposé la mise en place au 1^{er} juin 2010 d'un processus de la « 2^e chance » pour ces dossiers, recevables au regard des critères réglementaires. Les opérateurs ont ainsi la possibilité de les réexaminer et de proposer une solution au consommateur dans un délai de deux mois supplémentaires. Ce processus doit permettre, dans de nombreux cas, l'amélioration des

Focus Le rapport Borloo et le comparateur d'offres P.2

Cas concrets Recommandations P.3

Éclairage Interview de Michèle Bellon P.4





Regard

délais de traitement des réclamations et la résolution amiable des litiges, sans nécessiter une recommandation écrite du médiateur.

L'expertise technique et juridique du médiateur fonde son rôle d'alerte auprès des opérateurs sur les préoccupations des consommateurs et les limites de certaines procédures. Au-delà du traitement des cas particuliers, sa volonté est de contribuer à l'évolution de certaines pratiques.

L'expertise technique et juridique du médiateur fonde son rôle d'alerte auprès des opérateurs sur les préoccupations des consommateurs et les limites de certaines procédures”.

Tel est l'objet des recommandations génériques qui mettent en évidence des dysfonctionnements susceptibles de concerner d'autres opérateurs.

Dans un esprit de transparence et précisément pour qu'elles puissent avoir un effet préventif au bénéfice de tous, elles sont publiées sur le site internet energie-mediateur.fr. Ces recommandations sont utilisées dans le cadre des instances de concertation pilotées par le régulateur qui réunissent associations de consommateurs, fournisseurs et distributeurs.

Si le médiateur s'est progressivement imposé comme un acteur reconnu pour le traitement des litiges, convergent également vers lui des demandes de consommateurs en situation de précarité. Surendettement, chômage, accidents de la vie..., nombre d'entre eux ont du mal à faire face à leurs dépenses d'énergie. Les équipes du médiateur apportent dans ces dossiers prioritaires leur expertise aux services sociaux de terrain, informent les consommateurs des dispositifs d'aide existants et interviennent auprès des fournisseurs pour trouver des solutions de paiement adaptées, de rétablissement de l'énergie, voire exceptionnellement d'annulation partielle des dettes.

À travers son action pédagogique mais aussi de conseil et de protection, le médiateur constitue désormais un repère pour les consommateurs d'énergie et un véritable recours indépendant en cas de difficulté.

Chiffres clés

11 000

réclamations reçues pour la période du 1^{er} janvier au 31 août 2010.

21%

de réclamations liées à des pratiques commerciales déloyales pour les 8 premiers mois de l'année 2010.

23, 24, 25
novembre 2010

le médiateur national de l'énergie sera présent au Salon des maires et des collectivités locales qui se tiendra Porte de Versailles à Paris.

Focus

JEAN-LOUIS BORLOO CONFIE UN RAPPORT AU MÉDIATEUR

À la suite d'articles parus dans la presse fin août, Jean-Louis Borloo, Ministre d'État chargé de l'Écologie et de l'Énergie a demandé à Denis Merville, médiateur national de l'énergie d'établir un rapport sur les modalités de facturation et de traitement des réclamations des fournisseurs d'énergie.

Pour établir une analyse complète et objective, le médiateur a lancé début septembre une consultation publique auprès des acteurs du secteur : fournisseurs, distributeurs et associations de consommateurs.

Les témoignages de consommateurs sont également recueillis via un formulaire sur le site : www.energie-mediateur.fr.

LE COMPAREUR D'OFFRES PRIMÉ

Le comparateur d'offres a été primé le 7 juillet dernier aux Victoires de la modernisation de l'Etat organisées par le magazine Acteurs publics. Cofinancé avec la Commission de régulation de l'énergie, créé en concertation avec les acteurs du secteur de l'énergie, le comparateur présente les offres d'électricité et de gaz et apporte de nombreuses informations sur la fourniture d'énergie. Le comparateur reçoit en moyenne 600 visites par jour.

RETROUVEZ LE COMPAREUR D'OFFRES SUR :
www.energie-info.fr

Cas concrets

Le tarif de première nécessité, un droit au-delà de 9 kVA

Madame H réclame l'application du Tarif de Première Nécessité (TPN) depuis la souscription de son contrat.

Elle dispose d'un contrat de fourniture d'électricité avec une puissance de 12 kVA. Eligible au TPN, elle en fait la demande à son fournisseur. Celui-ci lui oppose un refus au motif que le TPN ne peut être attribué que pour une puissance maximale de 9 kVA. Madame H. diminue alors, à ses frais, sa puissance à 9 kVA et obtient le TPN.

Le médiateur relève une interprétation erronée du décret relatif au TPN. En effet, la puissance souscrite n'est pas une condition d'attribution mais seulement une donnée pour le calcul de la réduction. Le médiateur recommande donc au fournisseur d'appliquer rétroactivement le TPN à la date de souscription du contrat.

Le médiateur rappelle à l'opérateur concerné et plus généralement à l'ensemble des fournisseurs d'électricité que le bénéfice du tarif de première nécessité n'est conditionné ni à l'option tarifaire choisie, ni à la puissance souscrite.

Même si le TPN ne constitue pas une réponse totalement satisfaisante au problème de la précarité énergétique, le médiateur considère que toutes les personnes éligibles doivent pouvoir en bénéficier.

RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2010-361 SUR : www.energie-mediateur.fr

Évolution des conditions générales de vente : information préalable obligatoire

M.C conteste le règlement en un seul prélèvement du solde de sa facture annuelle de gaz.

Lors de la conclusion de son contrat, les conditions générales de vente (CGV) prévoyaient une mensualisation de ses paiements sur 10 mois et le règlement en deux fois du solde après relevé de son compte.

Le médiateur constate que les conditions générales de vente de ce contrat ont été modifiées à trois reprises depuis sa souscription sans que le consommateur en ait eu connaissance. Or, le code de la consommation (article L121-90) dispose que « tout projet de modification par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur au moins un mois avant la date d'application envisagée. Cette communication est assortie d'une information précisant au consommateur qu'il peut résilier son contrat sans pénalité ».

Le médiateur a donc considéré que les conditions générales de vente initiales étaient toujours applicables.

Le médiateur recommande au fournisseur de dédommager le consommateur et de prévoir deux prélèvements pour le solde de sa facture annuelle.

Le médiateur recommande à tous les fournisseurs, dans le cadre des dispositions du code de la consommation, de dater les nouvelles versions de leurs conditions générales de vente et de les adresser systématiquement à tous leurs clients avant leur entrée en vigueur.

RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2010-275 SUR : www.energie-mediateur.fr

À l'écoute

Les pouvoirs publics ont annoncé une hausse des tarifs de l'électricité en août 2010 de 3 % en moyenne et mon abonnement a augmenté beaucoup plus, pourquoi ?

Le pourcentage de hausse communiqué est une hausse moyenne et non générale. En effet, l'évolution des tarifs réglementés d'électricité, approuvée par le Gouvernement, est différenciée selon les catégories et options tarifaires.

L'ancien occupant de mon domicile a demandé au fournisseur d'électricité de transférer son contrat à mon nom. Pourtant, j'ai reçu un avis de passage du distributeur m'indiquant que je n'avais pas de fournisseur et qu'il était nécessaire d'en choisir un sans délai. Je ne comprends pas.

Depuis l'ouverture des marchés de l'énergie en juillet 2007, plusieurs fournisseurs proposent des offres en électricité (de même en gaz). Dorénavant, lors d'un emménagement, il est indispensable de choisir un fournisseur et de souscrire, personnellement, un contrat auprès de lui.



Éclairage

Renforcer la proximité avec les consommateurs



Michèle Bellon
Président du directoire d'ERDF
(Électricité Réseau Distribution France)

Le médiateur joue un rôle de pédagogie très important dans un marché de l'énergie où les consommateurs ont depuis deux ans été confrontés à beaucoup de changements".

Vous avez pris la direction d'ERDF en mars 2010. Quelles sont vos priorités vis-à-vis des consommateurs ?

Améliorer la satisfaction des consommateurs est aujourd'hui l'une de nos priorités. Après deux années marquées par la déréglementation, je veux renforcer le lien avec nos clients individuels, autour des valeurs de service public de proximité qui sont celles d'ERDF. Nous souhaitons simplifier et accélérer les procédures de raccordement, de dépannage et de mise en service. Nous allons pour cela travailler étroitement avec les fournisseurs. Réduire les temps de coupure et améliorer la fiabilité des réseaux est une autre priorité. Nous allons à cet effet continuer d'augmenter nos investissements : +11% en 2010 après +13% en 2009, soit plus de 2,5 milliards d'euros. Je souhaite dans cet esprit renforcer notre dialogue avec les élus et les autorités concédantes qui ont un rôle essentiel à jouer. Nous sommes ainsi en discussion avec les collectivités locales pour remédier efficacement à tous les points noirs, là où il faut optimiser le réseau.

Quelle appréciation portez-vous sur l'action du médiateur ?

Le médiateur joue un rôle de pédagogie très important dans un marché de l'énergie où les consommateurs ont depuis deux ans été confrontés à beaucoup de changements. L'action de la médiation contribue à une meilleure compréhension des problèmes et permet souvent une résolution plus rapide et mieux comprise des litiges qu'un recours devant un tribunal. Sa bonne connaissance du secteur est sur ce point un atout capital. Nous apprécions son regard extérieur sur nos modes de fonctionnement et sur nos responsabilités respectives avec les fournisseurs à l'égard des consommateurs.

Au-delà du traitement des cas particuliers, le médiateur produit des recommandations génériques afin d'améliorer les pratiques des fournisseurs et des distributeurs. Qu'en pensez-vous ?

Nous sommes très attentifs aux recommandations du médiateur, aussi nous avons des échanges fréquents avec son équipe. Dans son rôle de médiation, le médiateur national de l'énergie est amené à nous solliciter pour des dossiers de clients particuliers l'ayant saisi. Pour chaque saisine, nous recherchons une issue, dans le sens de la recommandation du médiateur et dans la mesure des

règles de marché et de la réglementation afin de satisfaire le client. Bien entendu, en tant que gestionnaire du réseau de distribution d'électricité, nous évaluons les conséquences et les impacts pour tous les acteurs.

Qu'envisagez-vous pour permettre l'adhésion des consommateurs au projet de mise en place des compteurs communicants ?

Ces compteurs communicants offrent de nombreux avantages aux consommateurs, qui auront ainsi une meilleure visibilité de leur consommation et pourront optimiser le pilotage de leurs appareils électriques. En consommant mieux, ils feront des économies. Ces compteurs permettront à ERDF de mieux gérer l'équilibre de la boucle locale en temps réel et à participer ainsi aux efforts collectifs de maîtrise de la demande d'énergie. Nous avons en 2010 lancé notre expérimentation Linky pour tester cette nouvelle génération de compteurs. Les consommateurs se posent naturellement des questions. Nous devons les entendre et faire preuve de pédagogie. Nous avons mis en place plusieurs canaux - numéro vert, site internet, contacts étroits avec les élus locaux - pour répondre à toutes les questions, en totale transparence. Nous travaillons pour cela étroitement avec la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) et la CRE (Commission de régulation de l'énergie). Je tiens d'ailleurs à rassurer, de nouveau, nos clients sur le respect absolu de la confidentialité et les données personnelles sont cryptées. Nous allons encore renforcer nos efforts pour être toujours mieux à l'écoute de nos clients et du public pendant que durera cette expérimentation et au moment où une décision de généralisation sera prise. Pour ma part, je souhaite que la majorité des Français puisse rapidement accéder aux services qu'offriront ces compteurs. ■

Comment saisir le médiateur ?

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252
75443 PARIS Cedex 09
www.energie-mediateur.fr

N°Azur 0 810 112 212
PREMIER APPEL LOCAL

