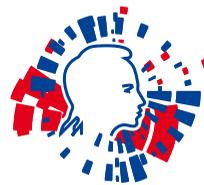




La lettre



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

janvier - février 2011

Édito

Le rapport remis à Eric Besson a permis au médiateur de faire « la lumière » sur le fonctionnement souvent complexe des systèmes de facturation des opérateurs d'énergie mais aussi sur l'information délivrée aux consommateurs et le traitement de leurs réclamations. Je remercie l'ensemble des acteurs du secteur d'avoir activement contribué aux échanges lors des auditions et consultations, tout comme les consommateurs qui ont bien voulu apporter leur témoignage.

Deux points me paraissent essentiels : la nécessité de prendre davantage en compte l'auto-relevé pour répondre au souhait des consommateurs d'être facturés au plus près de leur consommation réelle et celle d'améliorer le traitement des réclamations en recréant une relation clientèle, sinon de proximité au moins plus personnalisée.

Certaines des pistes d'amélioration émises rejoignent les évolutions introduites par la loi NOME, notamment sur le renforcement de l'information des consommateurs, d'autres exigeront des concertations avec les opérateurs.

En ce sens, j'ai proposé au ministre le concours des services du médiateur aux réflexions menées par les services de l'Etat pour l'expertise et la mise en œuvre de nos propositions.

Denis Merville

Médiateur national de l'énergie



Regard

Rapport sur la facturation des fournisseurs d'énergie, l'information des consommateurs et le traitement des réclamations

A la demande du ministre en charge de l'énergie, le médiateur a remis, le 16 décembre 2010, un rapport sur la facturation des fournisseurs, l'information des consommateurs et le traitement des réclamations.

Les auditions et consultations menées ont permis de constater qu'il n'y avait, de la part des fournisseurs, aucune pratique de surfacturation de leurs clients sur la base d'estimations trop élevées, ni aucune pratique visant à une application rétroactive des hausses des tarifs de l'énergie. Toutefois, la progression constante du nombre de litiges entre les opérateurs d'énergie et leurs clients révèle chez ces

derniers à la fois une suspicion quant à la complexité des factures et des méthodes de calcul des estimations, et 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 à certains aspects de la relation clients. Par nos recommandations, nous souhaitons contribuer à l'amélioration du marché de l'énergie au bénéfice de l'ensemble des acteurs et répondre aux aspirations légitimes des consommateurs à mieux comprendre leurs factures, à être facturés de façon juste et à voir leurs réclamations traitées efficacement.

Focus Une juste facturation P. 2
Cas concrets Recommandations P. 3
Éclairage Interview d'Eric Besson P. 4





Regard

Par ces recommandations, nous souhaitons contribuer à l'amélioration du marché de l'énergie au bénéfice de l'ensemble des acteurs."

Ainsi, nous recommandons davantage de transparence sur les estimations de consommation facturées. Cela pourrait se traduire par une information plus simple et accessible à tous sur la facture et une information complémentaire accessible sur Internet pour les consommateurs intéressés.

Dans l'attente du déploiement des compteurs évolués, nous préconisons une meilleure prise en compte des auto-relevés effectués par les consommateurs. Cette mesure permettrait d'ajuster au mieux les factures à la consommation réelle et éviterait un nombre important d'incompréhensions et de litiges. Les auto-relevés devraient également être systématiquement acceptés pour corriger des factures surestimées.

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 niveau de consommation.

La prise en compte d'une réclamation constituant un gage fondamental du respect des droits des consommateurs, nous estimons que des délais maximum de traitement devraient s'imposer à tous les opérateurs. Nous leur suggérons également d'améliorer leur organisation en charge des réclamations en se limitant en interne à deux niveaux de traitement, afin de ne pas imposer au consommateur un véritable « parcours du combattant ». Un traitement plus personnalisé permettrait également d'apporter au consommateur une meilleure qualité de réponse. Le médiateur national de l'énergie a proposé au ministre le concours de ses services dans le cadre des réflexions qui seront menées sur la mise en œuvre des recommandations de ce rapport.

Chiffres clés

SPECIAL RAPPORT

3 211

témoignages de consommateurs recueillis via le questionnaire en ligne sur le site internet du médiateur entre le 15 septembre et le 25 octobre 2010

x10

En 2009, les fournisseurs d'énergie ont reçu environ 350 000 réclamations écrites, soit 10 fois plus qu'en 2007

72 %

des consommateurs ayant répondu à l'appel à témoignages ont dû réitérer leur réclamation plus de 3 fois auprès de leur fournisseur

Focus **UNE JUSTE FACTURATION LORS D'UN CHANGEMENT DE PRIX**

Lors d'un mouvement tarifaire, les consommations d'énergie sont actuellement réparties avant et après le changement de prix selon deux méthodes de calcul possibles : la première est fondée sur une estimation au prorata temporis ; la seconde pondère ce critère par des coefficients mensuels qui varient selon la saison. Ces formules comportent toutes une marge d'erreur, source de réclamations. Un auto-relevé du compteur n'est pas, à ce jour, pris en compte pour facturer les consommations échues à la date du changement de prix. Cela constituerait pourtant une alternative à la facturation sur

une base estimée et permettrait aux consommateurs qui le souhaitent d'être facturés de manière plus juste en cas de changement de tarifs.

À terme, avec le déploiement des compteurs « communicants », les fournisseurs pourront disposer d'un relevé du compteur à tout moment : encore faut-il que ces relevés soient effectivement utilisés à la date d'un changement de prix. Le médiateur considère que la prise en compte d'un relevé réel du compteur le jour d'un changement de prix devrait être obligatoire lorsqu'un consommateur disposera d'un compteur « communicant ».

RETROUVEZ L'INTEGRALITE DU RAPPORT SUR :
www.economie.gouv.fr
Rubrique Actualités Energie

Cas concrets

Le fournisseur doit mener les investigations nécessaires en cas de résiliation inexpliquée

M. C conteste la résiliation du contrat de fourniture d'électricité de sa mère car elle n'a effectué aucune démarche en ce sens.

En réponse à cette réclamation, le fournisseur a indiqué à M. C qu'il considérait que la résiliation était le résultat de la souscription d'un contrat auprès d'un nouveau fournisseur, probablement dans le cadre d'une vente forcée. Il a invité M. C à identifier lui-même le fournisseur d'énergie concerné.

Après de multiples investigations, M. C a découvert que la résiliation était due à une erreur de point de livraison et non à une souscription non sollicitée. Un autre fournisseur avait en effet, par erreur, enregistré la souscription d'un de ses clients sur la référence de point de livraison de la mère de M. C, entraînant la résiliation automatique de son contrat.

Le médiateur estime que le premier fournisseur contacté par le consommateur doit effectuer toutes les démarches nécessaires pour identifier les causes de cette résiliation, orienter au mieux le consommateur et arrêter la procédure corrective la mieux adaptée à la situation.

Or, le consommateur a été contraint de mener lui-même des investigations longues et pénibles.

Les désagréments subis par M. C sont nombreux : envoi de plusieurs courriers recommandés, appels téléphoniques, temps passé. Le rétablissement du contrat aux conditions initiales n'a été effectif que quatorze mois après la résiliation inexpliquée.

Ainsi, même si le fournisseur n'est pas à l'origine de l'erreur qui a entraîné la résiliation, il est réellement responsable des désagréments subis par le consommateur pour ne pas avoir traité convenablement sa réclamation.

De manière générale, le médiateur rappelle aux fournisseurs qu'il est de leur devoir de mener les investigations nécessaires en cas de résiliations inexpliquées de leurs clients et de mettre en œuvre les procédures adéquates.



RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2010-137 SUR : www.energie-mediateur.fr

La facture rectificative doit apporter davantage d'informations au consommateur

Le désaccord entre Mme P. et son fournisseur porte sur une somme facturée, qui a été déduite d'un avoir, lui-même crédité sur une précédente facture rectificative.

Après analyse approfondie de la facturation de la consommatrice, le médiateur constate que la déduction de la somme est justifiée. Les consommations facturées mais non réglées par Mme P. ont été, à juste titre, décomptées de l'avoir précédemment accordé par le fournisseur.

Toutefois, le médiateur considère que la réclamation de la consommatrice est légitime compte tenu de l'information très lacunaire figurant sur la facture litigieuse.

En effet, cette facture et le courrier succinct qui l'accompagne ne comportent aucune indication compréhensible sur le fondement des sommes annulées, qui se présentent ainsi : « électricité tarif 014 : -508,39 euros TTC ».

Le courrier adressé par le service national consommateurs du fournisseur ne répond pas mieux à la question de la consommatrice puisqu'il ne fait nullement référence à la somme facturée et contestée par celle-ci.

Le médiateur considère donc que ce litige aurait été évité si les factures rectificatives ou les courriers d'accompagnement avaient indiqué précisément l'origine des sommes déduites, plutôt que de mentionner uniquement des sommes invérifiables par le consommateur.

Plus largement, le médiateur recommande à l'ensemble des fournisseurs d'accompagner toute facture sortant du cours normal de la facturation d'un courrier explicatif qui en justifie le bien-fondé.



RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2010-762 SUR : www.energie-mediateur.fr

À l'écoute

Mon fournisseur a-t-il le droit de facturer sur la base d'estimations ?

Un fournisseur peut établir des factures intermédiaires à partir d'estimations. Elles doivent être fondées sur les consommations réelles antérieures de son client ou sur les données transmises par les distributeurs, lorsqu'elles sont disponibles. En application d'une loi adoptée en décembre au Parlement, les fournisseurs devront prochainement indiquer à leurs clients la base sur laquelle reposent leurs estimations. Ils devront par ailleurs offrir la possibilité de prendre en compte un index auto-relevé pour l'émission des factures. Au moins une fois par an, les fournisseurs doivent facturer leurs clients sur la base des consommations réelles après relevé des compteurs.

J'ai un problème avec mon fournisseur. Comment faire pour effectuer une réclamation ?

En cas de litige avec votre fournisseur, et après un appel téléphonique infructueux, il est conseillé d'adresser un courrier, de préférence en recommandé avec accusé de réception. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée ou en l'absence de réponse, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie, 2 mois au plus tôt après réception de la réclamation par l'opérateur. Vous pouvez aussi contacter la DDCCRF* ou engager une action en justice.

*direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.



Éclairage

Des pistes d'amélioration à expertiser



Eric Besson

Ministre chargé de l'Industrie, de l'Énergie et de l'Économie numérique

Depuis le 1^{er} janvier 2011, le tarif social de l'électricité pour les foyers modestes a été renforcé."

Quelles premières réflexions vous inspire le rapport remis par le médiateur ?

Je tiens à saluer le travail d'analyse et de propositions qui a été accompli par les services du médiateur. Ce rapport permet de disposer d'un état des lieux exhaustif et détaillé des modalités de facturation pratiquées par les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel.

Il dissipe un certain nombre d'interrogations et rétablit la réalité des faits : même si la consommation facturée dans le cadre d'un exercice de prévision comporte inévitablement des approximations, aucune surestimation systématique n'a été constatée.

Le rapport du médiateur propose également une meilleure prise en compte de la consommation réelle, qui est une exigence légitime des consommateurs. Les fournisseurs et gestionnaires de réseaux devront en tenir compte, mais il convient de souligner qu'ils travaillent actuellement sur des projets de compteurs évolués, en gaz comme en électricité, qui permettront dans un avenir proche une facturation plus précise des consommations. Des investissements seront indéniablement nécessaires pour améliorer les systèmes d'information existants mais le rapport coût/bénéfice devra faire l'objet d'une attention particulière.

Enfin, dans le domaine du traitement des réclamations et de la relation client, je partage les constats du médiateur : des améliorations peuvent certainement être apportées en termes de délai de réponse, de transparence et de proximité.

La concertation qui sera menée avec les acteurs permettra de distinguer les recommandations du médiateur

qui peuvent être mises en place rapidement de celles qui nécessiteront une analyse plus approfondie.

La loi portant nouvelle organisation du marché de l'électricité (NOME) qui a été adoptée et promulguée introduit d'ailleurs des améliorations allant dans le sens des recommandations de ce rapport.

Lors de la remise du rapport le 16 décembre dernier, je me suis engagé à ce que chacune des recommandations qui ne serait pas présente dans la loi NOME fasse l'objet d'une expertise détaillée par les services compétents de l'État.

Vous avez rappelé la volonté du gouvernement de lutter contre la précarité énergétique, quelles sont les mesures envisagées ?

L'énergie est un besoin de première nécessité et la volonté du gouvernement est de protéger les consommateurs les plus vulnérables.

Depuis le 1^{er} janvier 2011, le tarif social de l'électricité pour les foyers modestes a été renforcé : la réduction moyenne sur une facture annuelle a été portée de 75 à 95 euros.

J'ai également demandé à la Direction générale de l'énergie et du climat d'examiner toutes les options pour aller dans le sens d'une attribution plus automatique des tarifs sociaux. L'objectif est de permettre à l'ensemble des personnes éligibles d'en bénéficier sans avoir à faire de démarches.

Dans le même esprit, la création dans les prochaines semaines de l'observatoire national de la précarité énergétique constituera un maillon essentiel de notre politique en faveur de nos concitoyens les plus défavorisés. ■