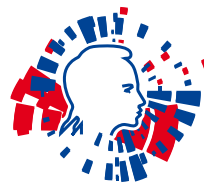




# La lettre



## DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

mars - avril 2011

Édito

**L**e nouveau contexte d'organisation des marchés de l'électricité et du gaz naturel, ainsi que l'inévitable évolution à la hausse de l'énergie influent négativement sur la confiance des consommateurs.

Outre son action d'information des consommateurs, le médiateur national de l'énergie entend également protéger leurs droits et ainsi restaurer cette confiance souvent perdue. Quant à la résolution amiable des litiges, elle constitue un axe fort de la démarche entreprise depuis maintenant trois ans.

Soucieux de poursuivre le dialogue engagé avec l'ensemble des acteurs du secteur, j'ai récemment réuni les associations de consommateurs afin d'échanger sur l'importance pour eux d'une médiation indépendante et de présenter un bilan des actions menées en 2010.

**Ce travail de concertation essentiel avec les opérateurs comme avec les représentants des consommateurs se renouvellera périodiquement.**

Denis Merville

Médiateur national de l'énergie



*Table ronde organisée le 9 mars 2011 avec les associations de consommateurs*

## Regard

### Une médiation indépendante au service de l'intérêt général

**L**a résolution extrajudiciaire des litiges de consommation constitue un moyen simple, rapide et efficace de règlement des conflits. En effet, les consommateurs renoncent généralement à saisir les tribunaux pour un litige de consommation résultant d'une mauvaise exécution des obligations d'un professionnel et portant sur un faible montant. La médiation représente donc un enjeu majeur de la protection des consommateurs. Ces derniers y ont d'ailleurs recours de façon croissante dans divers secteurs, en confiant leur litige à des « médiateurs » toujours plus nombreux,

avec des caractéristiques parfois très différentes les uns des autres.

Dans ce contexte, l'indépendance du médiateur est un principe essentiel pour que les consommateurs aient une pleine confiance dans ce mode de règlement amiable des conflits.

Institution publique créée par le législateur, le médiateur national de l'énergie est par son statut un tiers réellement indépendant des parties, comme le recommande la Commission européenne. Financé par les consommateurs via la CSPE (contribution aux charges de service public de

**Focus** L'opération « 2<sup>ème</sup> chance », une expérience à poursuivre P. 2  
**Cas concrets** Recommandations P. 3  
**Éclairage** Interview d'Elsa Cohen P. 4





Regard

l'électricité), il rend compte de son activité devant le Parlement et est soumis au contrôle de la Cour des comptes.

**La médiation représente un enjeu majeur de la protection des consommateurs.** Mais l'indépendance n'est pas que statutaire : elle doit aussi se démontrer, au quotidien, dans cha-

cun des avis du médiateur. Ceci impose une transparence de son activité. Certains défendent une confidentialité absolue de la médiation dans le domaine de la consommation : qui peut, dans ces conditions, vérifier le respect du droit, l'impartialité et l'équité des solutions ainsi trouvées ?

Le médiateur national de l'énergie a fait le choix de la transparence et de la publication de ses recommandations de portée générale, de manière anonymisée. Plus de 195 recommandations ont été publiées depuis 2008.

Cette démarche traduit sa volonté de s'impliquer dans l'amélioration des pratiques et des procédures de tous les opérateurs, et ce au bénéfice des consommateurs. Réellement indépendant, le médiateur national de l'énergie a la légitimité pour préconiser aux pouvoirs publics et aux opérateurs des axes de progrès.

Notre conception de la médiation, qui rejoint celle de la plupart des représentants des consommateurs, implique cette démarche pro-active, qui revêt un caractère à la fois préventif et dissuasif allant dans le sens de l'intérêt général.

## Chiffres clés

**OPÉRATION « 2<sup>ÈME</sup> CHANCE »**

# 2 646

saisines traitées entre le 1<sup>er</sup> juin 2010 et le 31 janvier 2011

# 41 %

des consommateurs s'estiment satisfaits de la réponse apportée par leur opérateur

# 25 %

des saisines transférées aux opérateurs n'ont pas été réexaminées après 2 mois

## Focus

### L'OPÉRATION « 2<sup>ÈME</sup> CHANCE », UNE EXPÉRIENCE À POURSUIVRE

Le processus de la « 2<sup>ème</sup> chance » destiné à améliorer la résolution amiable des litiges a été mis en place en accord avec les opérateurs depuis le 1<sup>er</sup> juin 2010.

Ce processus concerne les dossiers adressés au médiateur pour lesquels la réclamation écrite préalable du consommateur n'a fait l'objet d'aucune réponse du fournisseur ou d'une simple réponse type, sans examen du fond, au bout de deux mois. Ces dossiers - plusieurs centaines par mois - sont recevables par le médiateur au regard des critères réglementaires. Ils l'obligent cependant à consacrer beaucoup de moyens pour pallier une défaillance des fournisseurs dans le traitement des réclamations. En accord avec ces derniers, le médiateur leur adresse ces dossiers pour un examen de la « 2<sup>ème</sup> chance » : soit ils proposent une solution satisfaisante

au consommateur dans un délai de 2 mois, soit la saisine fera l'objet d'une recommandation du médiateur.

Le bilan des 6 premiers mois est encourageant mais il met en évidence des voies d'amélioration nécessaires. Certes, plus de 40 % des consommateurs qui ont reçu une réponse de leur opérateur dans le cadre de ce processus en sont satisfaits, et le litige peut être considéré comme clos. Toutefois, 60 % des consommateurs, insatisfaits de la réponse reçue, demandent au médiateur une recommandation de solution au litige. En outre, 25 % des dossiers transmis aux opérateurs n'avaient fait l'objet d'aucune réponse au bout de deux mois. Après un premier bilan dressé avec les opérateurs, le médiateur a décidé de pérenniser ce processus, qui permet d'aboutir rapidement à des accords amiables. Toutefois, à l'avenir, la possibilité d'en améliorer l'efficacité sera examinée en concertation avec les uns et les autres.

## Cas concrets

### Le fournisseur doit communiquer aux consommateurs qui le demandent les comptes rendus d'entretiens téléphoniques

M. D. conteste la date et l'index de sa facture de résiliation pour un ancien logement, ainsi que la coupure de sa fourniture de gaz intervenue dans son nouveau logement sans information préalable, ce qui l'a contraint à entreprendre de nombreuses démarches afin d'obtenir son rétablissement. Il demande dans ce cadre à son fournisseur la transmission des informations enregistrées pour ses deux contrats, notamment les comptes rendus d'échanges téléphoniques.

Le fournisseur lui indique qu'il ne peut lui fournir une copie des communications téléphoniques, celles-ci étant enregistrées mais non conservées. Le consommateur maintenant sa demande, le fournisseur lui précise alors ne pas être en mesure de communiquer l'ensemble des informations et documents demandés sans « réquisition judiciaire ».

Le médiateur rappelle que l'article 39 de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 dispose que « Toute personne physique justifiant de son identité a le droit d'interroger le responsable d'un

*traitement de données à caractère personnel en vue d'obtenir [...] la communication, sous une forme accessible, des données à caractère personnel qui la concernent ainsi que de toute information disponible quant à l'origine de celles-ci ; [...] une copie des données à caractère personnel est délivrée à l'intéressé à sa demande ».*

Les échanges téléphoniques de M. D. avec son fournisseur comportant des données à caractère personnel, il incombe donc au fournisseur de les lui communiquer, ce qu'il a fait, suite à l'intervention du médiateur.

**Le médiateur estime que les fournisseurs doivent communiquer aux consommateurs qui le souhaitent les comptes rendus d'entretiens téléphoniques conservés dans leurs systèmes d'information, en application des dispositions de l'article 39 de la loi informatique et libertés.**

 **RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2011-0079 SUR :**  
[www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

### Le distributeur doit corriger un index de résiliation surestimé

Mlle R. conteste l'index de fin retenu par son fournisseur pour sa facture de résiliation (16 699 m<sup>3</sup>), qui est bien supérieur à l'index de mise en service retenu pour le consommateur qui a pris possession de ce logement sept mois après son départ (15 329 m<sup>3</sup>).

La procédure relative à la résiliation à l'initiative du client, concertée entre fournisseurs et distributeurs sous l'égide de la CRE, exclut toute correction de l'index de résiliation, quand bien même l'index de mise en service du successeur est bien inférieur.

Dans le cas présent, une partie de l'énergie consommée, 1370 m<sup>3</sup> en l'espèce, a été facturée deux fois (pour un montant de l'ordre de 600 euros), au bénéfice du distributeur : une fois au précédent occupant, puis à son successeur.

Cette situation n'est pas acceptable. Les distributeurs doivent faire évoluer leurs procédures et corriger sinon spontanément, du

moins à première demande, un index de résiliation manifestement erroné ayant entraîné une surfacturation. En effet, il est anormal qu'un consommateur supporte les conséquences de procédures et de modalités de fonctionnement convenues entre professionnels, et auxquelles il est étranger.

En outre, le distributeur ne peut, comme il le fait, reporter sur les fournisseurs la responsabilité de corriger de telles anomalies, car il est tenu, dans le cadre du monopole des données de comptage qu'il détient, de communiquer des données de comptage fiables et exactes.

**De manière générale, le médiateur recommande aux distributeurs de ne pas s'opposer à la correction d'index de résiliation manifestement erronés.**

 **RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2011-0074 SUR :**  
[www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

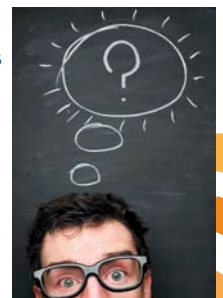
## À l'écoute

**Si je souscris un contrat à prix de marché, pourrai-je ensuite bénéficier de nouveau des tarifs réglementés ?**

La loi du 7 décembre 2010 relative à la nouvelle organisation du marché de l'électricité, dite loi « NOME », autorise les consommateurs domestiques et non domestiques de moins de 36 kVA en électricité et 30 000 kWh par an en gaz naturel ayant exercé leur éligibilité à souscrire à tout moment, sans condition de délai, un contrat au tarif réglementé.

**Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, j'ai constaté l'apparition d'une nouvelle taxe, les TCFE, sur mes factures d'électricité. A quoi correspond-elle ?**

Les TCFE (taxes sur la consommation finale d'électricité) instituées par la loi du 7 décembre 2010, se substituent aux taxes locales sur l'électricité (TLE). Le niveau des TCFE est défini par chaque commune et chaque département. Elles visent à assurer l'entretien et l'amélioration des réseaux locaux de distribution de l'électricité. Pour 2011, le montant des TCFE est plafonné à 0,009 €/kWh pour les sites dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA. Le niveau de ces taxes a été fixé pour être globalement équivalent à celui des taxes locales antérieures. Toutefois, le changement du mode de calcul peut entraîner des hausses ou des baisses suivant les tarifs souscrits. Pour toute facture comprenant des consommations avant et après le 1<sup>er</sup> janvier 2011, les deux taxes apparaissent : les TLE pour les consommations antérieures, et les TCFE pour les consommations postérieures.



## Éclairage

# Diverses formes de médiation à l'écoute des consommateurs ?



Elsa Cohen  
Responsable du pôle Consommation  
à la Confédération Syndicale des Familles (CSF)  
Membre de la Commission de la médiation  
et de la consommation

**Vous participez à la Commission de la médiation de la consommation récemment mise en place, pourriez-vous nous expliquer son rôle ?**

La Commission de la médiation de la consommation (CMC), mise en place il y a quelques mois par Hervé Novelli, alors Secrétaire d'Etat à la Consommation, est une résultante directe des Assises de la Consommation qui se sont tenues fin 2009, ainsi que des avis du Conseil National de la Consommation de 2004 et de 2007.

Partant du constat unanime, lors de ces travaux, que la médiation en matière de consommation se développait de façon très importante (et répondait donc en cela à un besoin réel des consommateurs) mais qu'en revanche, une multitude de médiations de types très divers dans leur fonctionnement se mettaient en place, il est apparu indispensable aux représentants des consommateurs, des opérateurs et des pouvoirs publics d'évaluer les dispositifs existants.

Une des missions préalables de la CMC est donc d'observer et d'analyser les pratiques de médiation non judiciaires en matière de consommation avec l'objectif essentiel de les améliorer et de promouvoir celles qui apparaissent comme présentant les meilleures garanties d'une médiation sérieuse et efficace.

Il revient d'ailleurs très concrètement à la Commission d'élaborer à cet effet une « charte des bonnes pratiques » pour le mois de juillet prochain. Nous sommes donc déjà au travail !

**Quel regard portez-vous sur l'activité du médiateur national de l'énergie ?**

Le Conseil National de la Consommation a unanimement souhaité la mise en place du médiateur et je me réjouis de la concrétisation d'une mesure préconisée par cette instance.

Par ailleurs, en tant que représentante des consommateurs, je ne peux qu'approuver les objectifs qui lui sont assignés : « informer, conseiller, protéger » qui impliquent la nécessité de répondre en premier lieu et sans tenir compte d'autres intérêts, aux besoins concrets d'accompagnement, d'explications, d'écoute personnalisée... de tous types de consommateurs d'énergie, des plus aisés aux plus fragiles.

Enfin, ce qui me semble intéressant, au-delà du « service » apporté au consommateur individuel, c'est la prise en compte d'un intérêt plus collectif avec la publication de recommandations générales visant à suggérer des éléments d'amélioration dans la relation entre opérateurs et consommateurs et donc de progrès pour tous ! ■

**■ ■**  
**Ce qui me semble intéressant, au-delà du « service » apporté au consommateur individuel, c'est la prise en compte d'un intérêt plus collectif avec la publication de recommandations générales”**