



# La lettre



## DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

mai - juin 2011

### Regard

#### Des recommandations qui font bouger les lignes

**L'**année 2010 a été caractérisée par des hausses historiques des prix de l'énergie qui ont particulièrement marqué l'opinion publique. Cette tendance devrait se poursuivre dans les années à venir, avec des répercussions multiples.

Les premiers touchés sont les consommateurs en difficulté. Si le Gouvernement a mis en place des mesures qui vont dans le bon sens, en renforçant les tarifs sociaux du gaz et de l'électricité, du chemin reste encore à faire pour endiguer une précarité énergétique croissante.

Plus largement, les Français portent une attention accrue à leurs factures d'énergie et sont toujours plus exigeants sur la qualité de service de leurs opérateurs. Le traitement des réclamations devrait en particulier être amélioré, comme l'a souligné le médiateur dans son rapport remis au ministre chargé de l'énergie au mois de décembre. Des délais maximum devraient être instaurés et les niveaux de traitement réduits, afin de ne pas imposer au consommateur un parcours du combattant. Il est tout autant nécessaire de recréer une relation clientèle personnalisée permettant une meilleure qualité de

réponse. Le médiateur constate que les litiges, c'est-à-dire des réclamations mal traitées, continuent de progresser : près de 17 500 consommateurs ont dû faire appel à ses services en 2010.

Toutefois, les droits des consommateurs ont été renforcés par l'adoption de certaines dispositions de la loi NOME (Nouvelle



Denis Merville

Médiateur national de l'énergie



**Focus** Les médiateurs européens de l'énergie : indépendance et efficacité P.2  
**Cas concrets** Trop-perçu inférieur à 15 euros - Tarif de première nécessité - Forfaits cuisine - Lisibilité des factures - Correction d'index P.3 - P.4





revenir aux tarifs réglementés), rejoignant ainsi les positions que nous avons défendues de longue date.

La prise en compte des préconisations du médiateur national de l'énergie, par la voie réglementaire ou législative, ou de façon volontaire par les opérateurs, conforte son action.

En effet, l'efficacité d'un dispositif de médiation se mesure non seulement par la résolution des litiges individuels mais aussi par son action préventive au service de l'intérêt général. L'indépendance, à laquelle nous sommes attachés, est parfois remise en cause dans les débats sur la médiation.

C'est pourtant un gage de confiance pour les consommateurs mais également une condition essentielle pour influencer sur l'évolution des pratiques.

## Chiffres clés

**SPÉCIAL  
RAPPORT D'ACTIVITÉ 2010**

**17 467**

réclamations reçues en 2010  
soit +25 % par rapport à 2009

**373 €**

Somme des remboursements  
et dédommagements obtenus  
en moyenne par consommateur  
après recommandation en 2010

**68 %**

des dossiers entrant dans le champ  
de compétences du médiateur  
ont été résolus ou ont fait l'objet  
d'une recommandation

Regard organisation du marché de l'électricité) telles que l'amélioration de l'information des consommateurs, le

**Les Français portent une attention accrue à leurs factures d'énergie et sont toujours plus exigeants sur la qualité de service de leurs opérateurs."**

remboursement automatique des trop-perçus et la réversibilité (possibilité pour les consommateurs de

## Focus Les médiateurs européens de l'énergie : indépendance et efficacité

### L'exemple britannique

Le service de médiation britannique est compétent pour les litiges concernant plusieurs secteurs, dont celui de l'énergie.

Si cette structure est financée par les différents opérateurs, sur le principe « pollueur-payeur », son indépendance est garantie par un conseil d'administration de 9 membres, sans aucun lien avec les entreprises. Afin d'optimiser son efficacité face à la croissance du nombre de litiges, son organisation a été modifiée en dédiant une équipe au traitement des dossiers simples, par téléphone. 80 % d'entre eux aboutissent ainsi à un accord amiable.

Dans 73 % des cas, un dédommagement du consommateur est sollicité pour un montant moyen de 100 livres (113 euros). Les opérateurs sont tenus d'afficher sur toutes leurs factures les coordonnées du service de médiation. Les avis de ce dernier sont contraignants pour eux, mais pas pour le consommateur.

### L'exemple belge

Le responsable néerlandophone du service de médiation belge de l'énergie (créé en 2008) le précise d'emblée : il est financé par une redevance versée par les fournisseurs mais son indépendance est assurée par son statut public. Comme son homologue britannique, il peut être saisi de tout litige entre un opérateur et un consommateur, qu'il s'agisse de pratiques commerciales, de raccordements ou même d'installations photovoltaïques.

Les fournisseurs de gaz et d'électricité disposent de 40 jours pour transmettre au médiateur une solution de règlement amiable. Si cette dernière est jugée satisfaisante après consultation du consommateur, le médiateur envoie une notification d'accord aux deux parties. Les recommandations écrites sont réservées aux cas où l'opérateur ne propose aucune solution acceptable pour le médiateur. Une procédure efficace qui témoigne de la confiance des consommateurs dans ce mode de médiation. En 2010, 70 % des plaintes ont été résolus par des accords amiables et 11 % par des accords partiels.

## Cas concrets

### Trop-perçu inférieur à 15 euros

Jusqu'ici lors d'un changement de contrat, EDF ne remboursait pas automatiquement les trop-perçus inférieurs à 15 euros. Les clients devaient en faire la demande expresse. Compte tenu des millions de résiliations et de changements de contrat réalisés chaque année, de nombreux consommateurs étaient concernés mais beaucoup hésitaient à effectuer cette démarche pour une somme modique, voire l'ignoraient.

Une pratique inacceptable pour le médiateur national de l'énergie qui a émis plusieurs recommandations demandant à l'entreprise d'y mettre fin. Cette position a été reprise dans la

loi NOME : les fournisseurs disposent désormais de 15 jours pour rembourser un trop-perçu au terme de l'envoi de la facture de résiliation.

**Il m'a fallu remuer ciel et terre pour qu'EDF rembourse les 6,74 euros qui m'étaient dus, ce qui est anormal. Ce n'est pas pour la somme en soi mais pour faire respecter mes droits que j'ai saisi le médiateur et aussi dans l'espoir que cette démarche puisse bénéficier à d'autres."**  
*Sébastien Laporte. Dijon (Côte d'or).*



### Tarif de première nécessité



A la suite de la saisine d'une consommatrice, le médiateur a identifié une interprétation erronée par EDF du décret instaurant le tarif de première nécessité, restreignant le nombre de bénéficiaires de ce tarif social. Son analyse du décret a été confirmée par la Direction générale de l'énergie et du climat, en charge de ces questions au sein du ministère de l'énergie. EDF a très rapidement reconnu, lors de ses échanges avec le médiateur, avoir interprété de façon restrictive ce texte. Près de 6 000 foyers auraient ainsi été privés chaque année de ce tarif, soit environ 30 000 clients depuis son entrée

en vigueur en janvier 2005. EDF s'est engagée, avec effet immédiat, à suivre la recommandation du médiateur et à indemniser les consommateurs lésés.

**EDF me refusait l'application du tarif social à cause d'un compteur trop puissant. Le recours auprès du médiateur a réglé mon problème mais a été aussi utile pour des milliers d'autres personnes qui vont maintenant pouvoir en bénéficier."**  
*Catherine Haudebeault. Freigné (Maine et Loire).*

### Forfaits cuisine

Les forfaits cuisine, contrats collectifs de consommation de gaz, ne sont plus commercialisés aujourd'hui mais concernent toujours 140 000 foyers. Ils avaient fait l'objet d'une recommandation du médiateur en 2009 demandant l'ajustement à la baisse du forfait (consommation facturée divisée par 4) et le remboursement rétroactif du trop-perçu. En 2010, le fournisseur GDF SUEZ et le distributeur GrDF ont travaillé avec l'administration à la mise en œuvre de la généralisation de la solution préconisée par le médiateur. La pose de compteurs collectifs dans 6 000 immeubles permettant d'ajuster ces

forfaits aux consommations réelles a été décidée. Cette opération sera achevée en 2012. Pour chacun des 140 000 foyers concernés, ces changements devraient se traduire par une baisse annuelle des charges de 45 € minimum.

**C'est grâce au médiateur de l'énergie que nous payons désormais le gaz que nous avons réellement consommé. Et cela fait une grosse différence !"**  
*Daniel Heitmann, Pontarlier (Doubs).*



## Cas concrets (suite)

### Lisibilité des factures



De nombreux consommateurs ne comprennent pas leurs factures, en particulier lorsqu'elles comportent des corrections. Ce manque de lisibilité constitue une source de litige.

Les saisines de consommateurs concernant des imbroglios de facturation, reports inexpliqués, annulations de factures erronées suivies de correctifs peu clairs, ont amené le médiateur à se pencher attentivement sur ces problèmes.

Ainsi, il a recommandé aux fournisseurs d'accompagner d'un courrier explicatif toutes les factures qui sortent du cadre habituel. Lorsque les factures rectificatives se multiplient, il serait utile d'y joindre un récapitulatif du compte du client faisant état des montants facturés et des sommes réglées. Une transparence nécessaire pour les consommateurs qui doivent pouvoir comprendre le montant qu'ils doivent payer et le vérifier de façon simple.

Les distributeurs sont aussi concernés : leurs prestations apparaissent sur les factures sous des intitulés souvent abscons. La nature de leur intervention technique, ainsi que la date à laquelle elle a été effectuée, devraient être précisées de façon claire et intelligible. Pour ce faire, les distributeurs doivent communiquer aux fournisseurs des informations compréhensibles par le grand public, et qui peuvent être retrouvées dans leur catalogue de prestations.

**Après mon déménagement, ma facturation est devenue complètement anarchique, alternant des débits et des avoirs. J'avais beau faire des tableaux sur mon ordinateur, je ne parvenais plus à faire le point sur ce que j'avais payé ou ce que je devais encore."**  
*Arnaud Langefay, Gournay/Marne (Seine-Saint-Denis).*

### Correction d'index

Les consommations d'énergie sont parfois estimées par les gestionnaires de réseaux lors des résiliations de contrat, pour cause de déménagement ou de changement de fournisseur. Ces calculs ne correspondent pas toujours à ce que les consommateurs lisent sur leur compteur. Ils sont nombreux à en saisir le médiateur national de l'énergie, qui plaide pour des procédures de correction efficaces.

La surestimation injustifiée des index peut parfois contraindre les consommateurs à régler l'équivalent de plusieurs mois d'une énergie qu'ils n'ont pas utilisée, précarisant ainsi les plus vulnérables. Dans certains cas de résiliations de contrat pour cause de déménagement, le calcul erroné de l'index peut aussi faire payer deux fois la même énergie aux consommateurs. Dans différentes recommandations génériques, le médiateur a exprimé

sa position : les index calculés par les distributeurs doivent pouvoir être corrigés gratuitement dès la première demande. Lorsque l'index de mise en service du nouvel occupant est inférieur à l'index de résiliation estimé de l'ancien, les opérateurs devraient réviser systématiquement leur facturation et rembourser le trop-perçu.

**Les plate-formes téléphoniques, où je ne tombais jamais sur la même personne, pour résoudre le problème de facture surestimée de ma mère retraitée, dégradent la relation clientèle. Avec le médiateur national de l'énergie, nous avons enfin trouvé un interlocuteur et des réponses."**  
*Catherine Dréano, fille de Léone Heyvaert. Guidel (Morbihan).*

