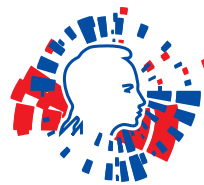




La lettre



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

novembre - décembre 2011

Édito

Soucieux d'entretenir un dialogue constructif avec l'ensemble des acteurs du secteur, je me suis engagé comme médiateur national de l'énergie à rencontrer régulièrement les associations de consommateurs ainsi que les principaux opérateurs du marché.

Les échanges sont fructueux et des progrès déjà perceptibles, comme les pratiques en matière de remboursement des trop-perçus par exemple. Comme je l'espérais, ce travail de concertation stimule l'amélioration des pratiques des opérateurs, même si ces derniers refusent parfois de l'admettre...

Je suis convaincu que la régulation concertée est dans l'intérêt de tous, car elle est plus souple que la voie réglementaire ou législative, et parfois plus rapide.

Ce n'est pas naturel dans un secteur économique qui s'estime déjà trop réglementé, mais je considère que les fournisseurs et les distributeurs ont intérêt à s'engager volontairement en faveur de dispositions concertées plus favorables aux consommateurs que certains textes en vigueur.

Denis Merville

Médiateur national de l'énergie



Table ronde nationale pour l'efficacité énergétique
Bilan d'étape du 23 septembre 2011

Regard

Un acteur engagé dans l'évolution des marchés de l'énergie

Le médiateur national de l'énergie n'est pas qu'un bureau des « plaintes ». Les problèmes dont il est saisi constituent autant d'occasions pour lui d'identifier certaines défaillances du marché, de réfléchir à des stratégies pour les prévenir, d'élaborer des solutions pour les éradiquer.

Aujourd'hui, le médiateur apparaît comme un partenaire des acteurs du secteur de l'énergie et des pouvoirs publics. Disposant d'une réelle liberté d'analyse, le médiateur n'hésite pas à émettre des recommandations génériques parfois audacieuses. Au-delà du règlement d'un cas particulier,

celles-ci permettent de mettre en évidence des dysfonctionnements et de préconiser des solutions qui s'adressent à l'ensemble des opérateurs et qui sont autant de leviers de progrès. Car le temps passé et l'expertise mobilisée pour régler un problème individuel ont un coût pour la collectivité que le médiateur estime nécessaire d'optimiser : il s'agit d'inciter les acteurs du marché à améliorer leurs pratiques, afin d'éviter que des litiges similaires ne se reproduisent.

La mise en œuvre de ses propositions n'est cependant pas toujours spontanément acceptée. Outre les échanges bilatéraux réguliers qu'il organise avec chaque opéra-

Focus Développer des partenariats au bénéfice des consommateurs P. 2

Cas concrets Recommandations P. 3

Éclairage Interview de Xavier PINTAT P. 4





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

Regard

teur, le médiateur s'est beaucoup investi dans les instances de concertation mises en place sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie, et qui regroupent fournisseurs, distributeurs, associations de consommateurs, administrations. Il soumet certaines de ses recommandations générales à ces instances pour les préciser et en faciliter l'application.

Le médiateur est également impliqué dans les travaux du Conseil national de la consommation. Il y a notamment proposé que les opérateurs adoptent des normes

Témoignage des difficultés rencontrées par les consommateurs, le médiateur s'autorise à interpeller les pouvoirs publics en leur proposant des axes de progrès."

de qualité de traitement des réclamations, appelées de ses vœux par le groupe des régulateurs européens de l'énergie.

L'énergie étant l'une des préoccupations fortes des Français, le médiateur est témoin des difficultés rencontrées par les consommateurs. Il s'autorise à interpeller les pouvoirs publics en leur proposant des axes de

progrès. Des réunions ad hoc nourrissent les réflexions des diverses administrations ; des dispositions introduites dans la loi NOME (Nouvelle organisation du marché de l'électricité) ou dans le projet de loi renforçant les droits des consommateurs sont directement inspirées du rapport assorti de recommandations que le médiateur avait remis au Ministre chargé de l'énergie en décembre dernier, sur le fonctionnement souvent complexe des systèmes de facturation des opérateurs d'énergie, l'information délivrée aux consommateurs et le traitement de leurs réclamations.

Le médiateur a également participé au comité de suivi du projet Linky qui, avec 35 millions de compteurs à remplacer, est le plus ambitieux plan de déploiement de compteurs « communicants » dans le monde. Pour assurer son succès, le Ministre en charge de l'énergie souhaite que la démarche de concertation se poursuive. Ainsi, le comité Linky va devenir un comité de suivi du déploiement, associant l'ensemble des parties prenantes. Une occasion pour le médiateur de défendre des dispositions plus favorables aux consommateurs.

Devant l'urgence des défis énergétiques à relever, la Ministre chargée de l'Ecologie a lancé une table ronde nationale pour l'efficacité énergétique en juin 2011, dans le prolongement du Grenelle de l'environnement. En concertation avec les autres membres, le médiateur a proposé des solutions concrètes pour permettre aux ménages de faire face à l'augmentation des prix de l'énergie et de réduire leurs factures.

L'ambition du médiateur se concrétise : influencer, par son implication, son expertise et sa culture du dialogue, sur tous les projets et débats qui intéressent les consommateurs d'énergie.

Chiffres clés

BAROMÈTRE ÉNERGIE-INFO

75 %

des foyers considèrent l'énergie comme un sujet de préoccupation important

63 %

des foyers estiment que les factures d'énergie représentent une part importante de leurs dépenses

80 %

des foyers ne connaissent pas la marche à suivre pour changer de fournisseur

30 %

des foyers savent qu'EDF et GDF Suez sont deux entreprises différentes et concurrentes

Enquête téléphonique menée du 12 au 23 septembre 2011 par l'institut LH2 auprès de 1 500 foyers de France métropolitaine hors Corse, pour le compte du médiateur national de l'énergie et de la Commission de régulation de l'énergie.

Focus

DÉVELOPPER DES PARTENARIATS AU BÉNÉFICE DES CONSOMMATEURS

Renforcer les liens du médiateur national de l'énergie avec les différents acteurs du secteur s'est imposé comme une priorité.

Parmi les partenariats engagés, celui avec l'Institut national de la consommation a permis la réalisation d'un guide pratique sur l'ouverture des marchés de l'énergie et d'émissions Consomag largement diffusées sur les chaînes de télévision publique.

Autres conventions signées, celle avec l'Association des Maires de France pour aider les élus locaux à apporter des réponses adaptées à leurs

administrés ; celle avec la FNCCR (Fédération nationale des collectivités concédantes et régies) pour organiser et favoriser les échanges entre les deux organismes.

Un partenariat avec l'UNCCAS (Union nationale des centres communaux d'action sociale) permettra de mettre l'expertise du médiateur au service des travailleurs sociaux confrontés à des publics souvent touchés par la précarité énergétique.

Le médiateur a récemment créé le réseau NEON (National Energy Ombudsmen Network) avec les deux premiers services de médiation mis en place en Europe dans le secteur de l'énergie, à savoir belge et britannique.

Cas concrets

Tours de compteur fictifs : le médiateur appelle les opérateurs à prendre toutes mesures utiles pour qu'ils ne se produisent plus

Mme I. conteste une facturation jugée anormalement élevée (9 500 €), à la suite d'un changement de fournisseur.

Le médiateur observe que l'importance du volume de kilowattheures facturé provient du fait qu'il a été considéré à tort que le compteur de Mme I. avait « fait un tour » - passage de 99 999 à (1)00 000 kWh, le chiffre entre parenthèses n'apparaissant pas. Ce « tour de compteur » fictif peut intervenir après une période assez longue sans relevé du compteur. Pour Mme I., le dernier relevé réel de son compteur était de 99 483 kWh. Le distributeur a ensuite estimé plusieurs index à 03 828 kWh, puis 04 324 kWh, considérant implicitement que son compteur avait « fait un tour ». Mais le relevé réel suivant était de 99 952 kWh.

Ce relevé pouvait être interprété de deux façons en termes de consommation à facturer :

- soit il s'agissait d'une consommation « négative », régularisant des surestimations : (0)99 483 - (1)04 324 kWh = -4 841 kWh, à rembourser au consommateur ;
- soit il s'agissait d'une consommation positive, régularisant des sous-estimations :

(1)99 483 - (1)04 324 kWh = + 95 159 kWh à facturer au consommateur.

Mme I. s'est trouvée à tort dans ce deuxième cas de figure, alors qu'on aurait dû la rembourser de surestimations.

Le médiateur estime que la prévention et la détection des tours de compteur fictifs sont de la responsabilité principale du distributeur dans la mesure où ces tours de compteur fictifs résultent des limitations de son système d'information (qui ne compte que 5 chiffres) et des compteurs qu'il a installés (seuls les compteurs électroniques ont 6 chiffres).

Le médiateur national de l'énergie recommande aux distributeurs de mettre en œuvre en concertation avec les fournisseurs d'énergie toutes les actions utiles afin d'éviter la facturation de tours de compteur fictifs.

RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2011-0803 SUR : www.energie-mediateur.fr

Qualité de fourniture : pour la mise en place de mécanismes de dédommagements significatifs en cas de coupure

M. G. conteste l'indemnisation de 1,55 € accordée par son distributeur au titre d'une coupure de courant d'une durée de 9 heures, causée par un court-circuit sur le réseau.

Le fournisseur fait valoir ses conditions générales de vente qui prévoient un abattement de 2 % sur la prime fixe annuelle du tarif d'acheminement pour les coupures de courant de 6 à 12 heures. Le médiateur observe que cet abattement correspond à une disposition réglementaire qui prévoit le remboursement du service relatif à l'entretien du réseau dont le consommateur n'a pu bénéficier durant la coupure. Cet abattement d'un niveau extrêmement modeste ne saurait tenir lieu de dédommagement ni même de compensation pour les désagréments subis. Il ne saurait non plus priver le consommateur de son droit légitime à obtenir réparation lorsque les

prestations visées au contrat ne sont pas assurées.

Le médiateur rappelle par ailleurs que la directive européenne n°2009/72 dispose que le contrat de fourniture doit préciser « *les compensations et formules de remboursement applicables dans le cas où les niveaux de qualité de service prévus dans le contrat ne sont pas atteints* ».

Le médiateur national de l'énergie estime donc souhaitable que les pouvoirs publics œuvrent à la mise en place de mécanismes de dédommagements significatifs des consommateurs en cas d'interruption de fourniture d'électricité.

RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2011-0766 SUR : www.energie-mediateur.fr

À l'écoute

Que dois-je faire en cas de coupure d'électricité ?

Si le disjoncteur principal a « sauté » (position arrêt : « 0 ») :

Remettez votre disjoncteur en marche. S'il « saute » à nouveau, il peut s'agir :

- d'une surcharge : arrêtez un des appareils en fonctionnement avant de remettre en marche le disjoncteur. Si cela se renouvelle trop souvent, vous pouvez contacter votre fournisseur pour demander une augmentation de la puissance souscrite (attention, le changement de puissance est payant et l'abonnement sera plus cher) ;
- d'un défaut de votre installation intérieure : après avoir contrôlé vos fusibles ou disjoncteurs divisionnaires et si le problème persiste, adressez-vous à un électricien pour faire vérifier la conformité de votre installation électrique.

Si le disjoncteur principal est toujours en position marche (« I ») :

Si vos voisins sont également sans électricité, il s'agit d'une panne du réseau public. Téléphonnez au service dépannage du gestionnaire de réseau de distribution dont le numéro de téléphone figure sur votre facture d'électricité.

Si vos voisins ont encore de l'électricité, il peut s'agir :

- d'une coupure demandée par votre fournisseur. Dans ce cas, appelez-le pour savoir s'il a donné l'ordre de suspendre votre alimentation électrique ;
- d'une panne sur votre branchement, c'est-à-dire sur la portion de câble située entre votre compteur et le réseau public. Dans ce cas, appelez le gestionnaire de réseau de distribution dont le numéro de dépannage figure sur votre facture d'électricité.



Éclairage

L'information et la protection des consommateurs, une priorité



Xavier PINTAT
Président de la Fédération Nationale
des Collectivités Concédantes et Régies

Les autorités organisatrices de la distribution s'assurent que les dispositifs visant à prévenir et à corriger les situations d'impayés, principal symptôme de la précarité énergétique, sont respectés."

Quel est le point de vue de la FNCCR sur la généralisation du compteur évolué Linky ?

La FNCCR ne peut que se féliciter d'une décision visant à moderniser les réseaux publics de distribution dont les autorités organisatrices de la distribution (AOD) sont les propriétaires. Mais si l'intérêt d'une telle évolution pour les acteurs du système électrique que sont les distributeurs, les fournisseurs et les industriels semble évident, il n'en est pas de même pour les usagers-consommateurs. Certes, ce nouveau compteur devrait permettre de « faciliter la vie des Français » grâce à la réalisation de nombreuses opérations à distance, à une facturation basée sur des consommations réelles etc. Mais l'un des objectifs majeur qui avait été assigné au nouveau compteur était de permettre aux consommateurs de maîtriser leur consommation d'électricité. Or, de nombreux acteurs, dont notamment l'ADEME, s'accordent pour reconnaître que cet objectif ne peut être atteint que sous condition d'une information en temps réel des consommateurs, ce que ne permet pas le compteur Linky dont le Gouvernement vient de décider la généralisation. La FNCCR suivra donc avec la plus grande attention les travaux du nouvel organe de concertation mis en place par le Ministre Eric BESSON, le Comité de suivi du déploiement, afin que le nouveau compteur réponde également aux attentes des consommateurs et des AOD conformément au projet de directive européenne sur l'efficacité énergétique, et demeure un élément-clé du service public de distribution d'électricité.

Face à une précarité énergétique croissante, quel rôle peut jouer la FNCCR ?

Les AOD regroupées au sein de la FNCCR assurent une mission de contrôle

du service public local de fourniture d'énergie, à ce titre elles s'assurent que les dispositifs visant à prévenir et à corriger les situations d'impayés, principal symptôme de la précarité énergétique, sont respectés par les fournisseurs d'électricité et de gaz en cohérence avec les distributeurs. Par ailleurs, certaines d'entre elles contribuent aux fonds de solidarité logement (FSL) institués par les départements afin d'aider les consommateurs à régler leurs factures d'énergie. En concertation avec les travailleurs sociaux, elles peuvent réaliser des diagnostics auprès de familles en difficulté pour les aider à réduire leur consommation grâce à la réalisation de travaux ou en les aidant à adapter leurs comportements. Enfin, des campagnes d'information et de sensibilisation sur l'existence des dispositifs d'aides au paiement des factures (FSL, tarifs sociaux) et à la réalisation de travaux visant à réduire les consommations d'énergie sont également conduites au plus près des consommateurs.

Quel est l'objectif du partenariat entre le médiateur et la FNCCR ?

Le partenariat entre le médiateur national de l'énergie et la FNCCR qui s'est concrétisé par la signature d'une convention en mars 2011 vise notamment à mettre en cohérence, quand cela s'avère utile pour la protection des intérêts des consommateurs d'électricité et de gaz naturel, les positions adoptées par le médiateur et la FNCCR dans le cadre de leurs missions respectives de médiation et de contrôle des services publics locaux de l'énergie. Il se traduit par un encadrement de la transmission des informations entre les services du médiateur et les AOD et par une formalisation des échanges entre le médiateur et la FNCCR sur des sujets d'intérêt commun.



Mieux connaître l'action du médiateur

Comment saisir le médiateur national de l'énergie ?

Tous les consommateurs particuliers et petits professionnels peuvent saisir, gratuitement, le médiateur national de l'énergie si aucune réponse satisfaisante n'a été obtenue deux mois après avoir adressé une réclamation écrite (*de préférence en recommandé avec accusé de réception*) à son fournisseur.

✉ Le dossier doit comprendre tous les éléments utiles à son examen (copie des courriers échangés, des factures, du contrat, justificatifs des frais engagés...), ainsi que le formulaire de saisine téléchargeable sur le site www.energie-mediateur.fr.

✉ Ce formulaire peut également être obtenu, ainsi que toute précision sur les modalités de saisine, en appelant le service Énergie-Info.

Par voie postale, le dossier doit être envoyé, sans affranchissement, à l'adresse :

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n° 59252
75443 PARIS Cedex 09

Par voie électronique, la saisine s'effectue directement sur le site www.energie-mediateur.fr.

Où s'informer sur la fourniture d'énergie et l'ouverture des marchés ?

Le médiateur, en collaboration avec la Commission de régulation de l'énergie, met à la disposition des consommateurs un dispositif d'information indépendant et gratuit : **le service Énergie-Info**.

Ses conseillers sont disponibles du lundi au vendredi de 8h30 à 18h pour répondre aux questions des consommateurs :

1. quelle est la différence entre tarifs réglementés et offres de marché ?
2. que faire pour changer de fournisseur ?
3. comment résilier un contrat ? etc.

Le site www.energie-info.fr apporte également de nombreuses informations pratiques sur la fourniture d'énergie ou l'ouverture des marchés.

 **0 810 112 212**

PRIX D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UN POSTE FIXE

Exemples de cas pour lesquels les consommateurs peuvent faire appel au médiateur

- Vous continuez à être prélevé alors que vous avez résilié votre contrat auprès de votre fournisseur
- Vous recevez une facture de régularisation à la suite du relevé de votre compteur qui ne paraît pas correspondre à votre consommation réelle
- Vous ne parvenez pas à régler un litige avec votre fournisseur et ce dernier vous a envoyé un avis de coupure
- Vous venez de changer de fournisseur et avez reçu une facture anormalement élevée
- Votre compteur a un dysfonctionnement et vous peinez à obtenir la régularisation de vos factures
- Une coupure d'énergie s'est produite sur le réseau, vous privant d'électricité durant de nombreuses heures et causant une perte de votre chiffre d'affaires ou une perte de marchandises (si vous êtes un professionnel bénéficiant d'une puissance maximum de 36 kVA)

L'actualité du médiateur en chiffres

15 056

RÉCLAMATIONS ENTRE
LE 1^{ER} JANVIER
ET LE 31 OCTOBRE 2011

6 768

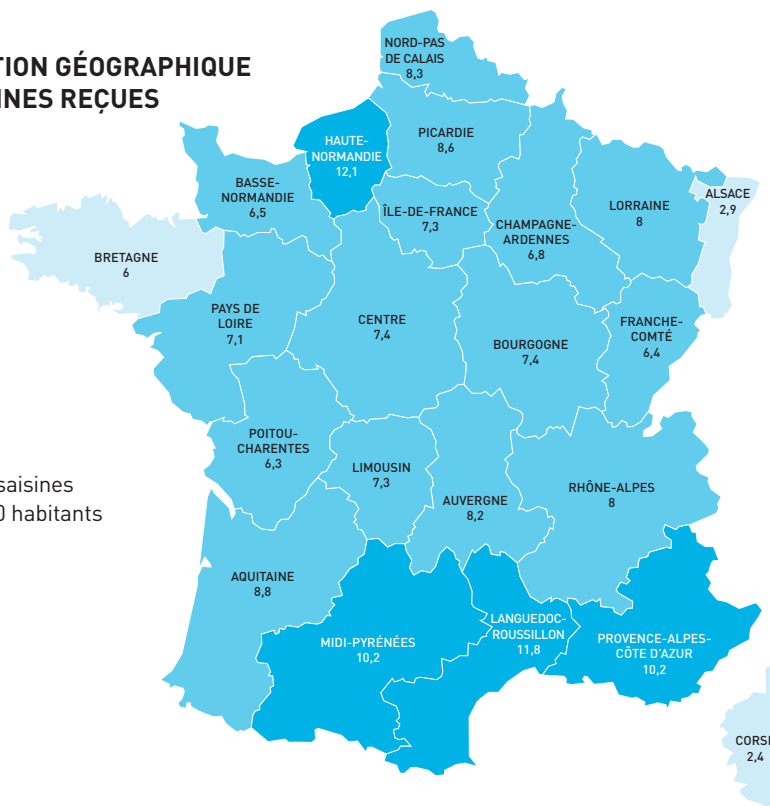
SAISINES ÉCRITES REÇUES
ENTRE LE 1^{ER} JANVIER
ET LE 31 OCTOBRE 2011

338 200

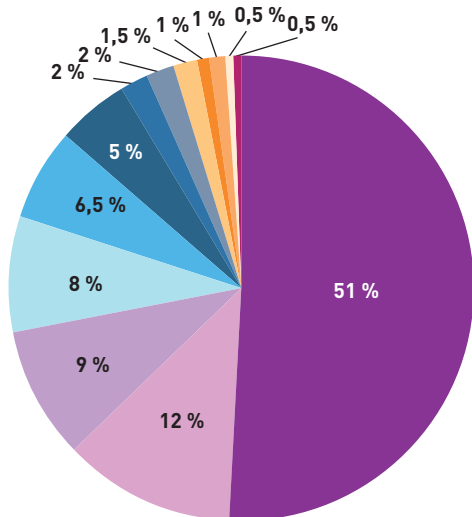
CONSUMMATEURS ONT
APPELÉ ÉNERGIE-INFO
ENTRE LE 1^{ER} JANVIER
ET LE 31 OCTOBRE 2011

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES SAISINES REÇUES

Nombre de saisines
pour 100 000 habitants



RÉPARTITION DES SAISINES PAR THÈMES



Contestation des niveaux de consommations facturées	51 %
Paiement et règlement	12 %
Facture	9 %
Autres	8 %
Prix / tarif	6,5 %
Délais contractuels	5 %
Qualité de fourniture	2 %
Résiliation inexplicquée	2 %
Raccordement	1,5 %
Différenciation temporelle	1 %
Pratiques commerciales	1 %
Ouvrages réseaux (pylônes, transformateurs, câbles, etc.)	0,5 %
Suspension de fourniture	0,5 %
TOTAL	100 %

474 000

CONSUMMATEURS ONT CONSULTÉ
LE SITE ENERGIE-INFO.FR ENTRE
LE 1^{ER} JANVIER ET LE 31 OCTOBRE 2011